

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2003-016279

(43)Date of publication of application : 17.01.2003

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2001-197692

(71)Applicant : HITACHI LTD

(22)Date of filing : 29.06.2001

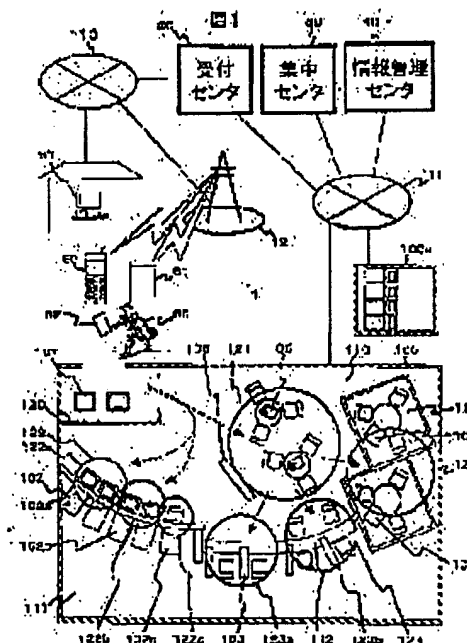
(72)Inventor : SATO YOKO  
 SHIBATA YOSHITAKA  
 MINEMOTO TAKERU  
 TAKANO MASAKI  
 TOYODA SEIJI  
 HAMADA TOMOHIRO  
 TERAHAMA YUKINORI  
 MAEKAWA HITOSHI  
 HASEGAWA ATSUSHI

## (54) BUSINESS OFFICE MANAGING SYSTEM

## (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a business office managing system for changing the transaction contents of automatic machines on the basis of the congestion conditions of various kinds of automatic machines installed in a business office.

**SOLUTION:** In a business office managing system 1 provided with an information managing center 40 for managing the client information of a business office 100, the business office 100 is provided with a plurality of automatic machines 102 having different handling functions, a receiving terminal 101 for receiving these automatic machines 102 and a business office managing server 107 for totally managing the automatic machines 102 and the receiving terminal 101, each of automatic machines 102 is provided with a first display form equipped with a transaction area and a second display form equipped with a transaction area and an advertisement selling information area, and the business office managing server 107 acquires the transaction purpose of a visiting client by the receiving terminal 101, allocates any automatic machine 102 capable of dealing with this transaction purpose and presents the utilization rank of clients assigned to a plurality of such automatic machines 102 to the client. When the client is to operate the assigned automatic machine 102, on the basis of the congestion information of the automatic machine 101, information is displayed while selecting the display form.



(11)特許出願公開番号  
特開2003-16279  
(P2003-16279A)

(43)公開日 平成15年1月17日(2003.1.17)

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	ページト* (参考)
G 0 6 F 17/60	2 3 6	G 0 6 F 17/60	2 3 6 G
			2 3 6 A
	2 3 8		2 3 8
	2 4 0		2 4 0

審査請求 未請求 請求項の数9 OL (全 35 頁)

(21)出願番号	特願2001-197692(P2001-197692)	(71)出願人	000005108 株式会社日立製作所 東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地
(22)出願日	平成13年6月29日(2001.6.29)	(72)発明者	佐藤 庸子 東京都国分寺市東恋ヶ丘一丁目280番地 株式会社日立製作所デザイン研究所内
		(72)発明者	柴田 吉隆 東京都国分寺市東恋ヶ丘一丁目280番地 株式会社日立製作所デザイン研究所内
		(74)代理人	100075096 弁理士 作田 康夫

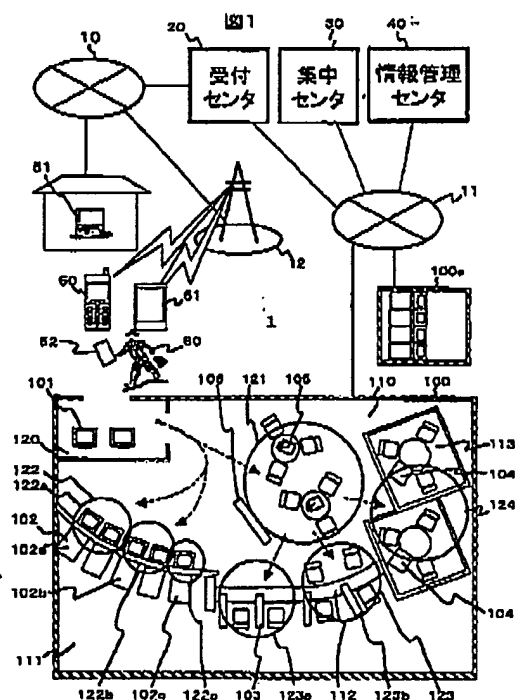
**最終頁に続く**

(54)【発明の名称】 営業店管理システム

(57) 【要約】

【課題】営業店内に設置された各種の自動機の混雑状況に基づいて、自動機の取引内容を変更する営業店管理システムを提供する。

【解決手段】 営業店１００の顧客情報を管理する情報管理サーバ４０とを備えた営業店管理システム１であって、営業店１００は、複数の取扱機能が異なる自動機１０２と、これら自動機１０２の受付を行う受付端末１０１と、自動機１０２と受付端末１０１を統括管理する営業店管理サーバ１０７とを備え、自動機１０２は、取引エリアを備えた第１の表示形態と、取引エリアと広告販売情報エリアとを備えた第２の表示形態とを備え、営業店管理サーバ１０７は、受付端末１０１で来店する顧客の取引目的を入手し、この取引目的に対応可能な自動機１０２を割り付けるとともに、これら複数の自動機１０２に割り付けられた顧客の利用順位を前記顧客に提示し、顧客が割り振られた自動機１０２を操作する際に、自動機１０１の混雑状況に基づいて前記表示形態を選択して表示させる。



**【特許請求の範囲】**

【請求項 1】複数の営業店と、前記営業店と通信回線を介して接続され、これら営業店の顧客情報を管理する情報管理センタとを備えた営業店管理システムにおいて、前記営業店は、複数の取扱機能が異なる自動機と、前記自動機を統括管理する営業店管理サーバとを備え、前記自動機の表示部は、取引エリアを備えた第 1 の表示形態と、取引エリアと広告販売情報エリアとを備えた第 2 の表示形態とを備え、前記営業店管理サーバは、前記自動機の混雑状況に基づいて前記表示形態を選択して表示させることを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 2】複数の営業店と、前記営業店と通信回線を介して接続され、これら営業店の顧客情報を管理する情報管理センタとを備えた営業店管理システムにおいて、前記営業店は、複数の取扱機能が異なる自動機と、これら自動機の受付を行う受付端末と、前記自動機と受付端末を統括管理する営業店管理サーバとを備え、前記自動機の表示装置は、取引エリアを備えた第 1 の表示形態と、取引エリアと広告販売情報エリアとを備えた第 2 の表示形態とを備え、前記営業店管理サーバは、前記受付端末で来店する顧客の取引目的を入手し、この取引目的に対応可能な前記自動機を割り付けるとともに、これら複数の自動機に割り付けられた顧客の利用順位を前記顧客に提示し、前記顧客が前記割り振られた自動機を操作する際に、前記自動機の混雑状況に基づいて前記表示形態を選択して表示させることを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 3】請求項 2 記載の営業店管理システムにおいて、前記営業店管理システムは、前記施設利用順位に基づいて、顧客を取引目的の自動機に案内する案内表示装置を備え、前記営業店管理サーバは、混雑時には、顧客をいったん待機場所の待機フロアに案内し、前記案内表示装置を介して顧客に割り振られた前記自動機を案内することを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 4】請求項 3 記載の営業店管理システムにおいて、前記複数の自動機を、それらが提供可能なサービスに対応して複数のブロックに区分けし、このブロックに基づいて前記顧客を案内することを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 5】請求項 1 または 2 記載の営業店管理システムにおいて、前記広告販売情報は、前記情報管理センタに格納された個人情報に基づいて、前記管理サーバに格納された広告および販売の情報から選択されて提供されることを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 6】請求項 1 から 5 記載の何れかの営業店管理

システムにおいて、

前記広告販売情報エリアは、前記取引エリアと異なる取引の選択キーを備え、

前記自動機の混雑状況に基づいて、前記選択キーの表示の有無が決定されることを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 7】請求項 1 から 5 記載の何れかの営業店管理システムにおいて、

前記自動機は、取引エリアと、選択キーを備えた広告販売情報エリアとを備えた第 3 の表示形態を更に備えていることを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 8】請求項 6 または 7 記載の営業店管理システムにおいて、

前記選択キーは新たな自動機の利用順位を依頼する追加予約キーであることを特徴とする営業店管理システム。

【請求項 9】複数の営業店と、前記営業店と通信回線を介して接続され、これら営業店の顧客情報を管理する情報管理センタと、携帯端末からの取引を受け付ける受付センタとを備えた営業店管理システムにおいて、

前記携帯端末は、通信回線を介して前記受付センタと接続する第 1 の通信装置と、同種通信装置と無線通信でデータ通信可能な第 2 の通信装置とを備え、

前記受付センタは、前記携帯端末から取引の一部を受け付け、これを前記情報管理センタの個人情報に格納させ、

前記営業店は、複数の取扱機能が異なる自動機と、これら自動機の受付を行う受付端末と、前記自動機と受付端末を統括管理する営業店管理サーバとを備え、

前記自動機の表示装置は、取引エリアを備えた第 1 の表示形態と、取引エリアと広告販売情報エリアとを備えた第 2 の表示形態とを備え、前記第 2 の通信装置を備え、

前記営業店管理サーバは、前記受付端末で来店する顧客を前記情報管理センタに照会して前記個人情報を入手し、この取引目的に対応可能な前記自動機を割り付けるとともに、これら複数の自動機に割り付けられた顧客の利用順位を前記顧客に提示し、

前記顧客が前記割り振られた自動機を操作する際に、前記自動機の混雑状況に基づいて前記表示形態を選択して表示させるとともに、前記携帯端末との通信を確立する動作を開始することを特徴とする営業店管理システム。

**【発明の詳細な説明】**

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、営業店内に各種の自動機を設置して、来店する顧客の目的に合わせてこれら自動機や窓口端末を効率的に割り振って以後の処理を円滑に進める金融機関や証券機関あるいは官庁など営業店管理を支援するシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】各種の営業店での窓口業務は自動化が進

んでおり、来店する顧客自身の操作で各種の窓口業務を自動機を介して行うことができる。例えば、銀行などの金融機関では、現金自動預入払機（以下ATMという）が導入されており、このATMを介して現金の預入れや通帳記帳、残高照会などの業務を行員の手を介さずに行うことができる。更に、近年のATMは、前記一般的な業務の他に振込みや振替え、更には投資信託やローンの申し込みなどの複雑な工程を備えた多様な業務に対応可能な多機能機が提案されている。しかし、これら多様な処理が可能なATMは、コスト的に高額となり、営業店の全てのATMをこの自動機に置き換えることは困難であるため、例えば、前記多機能機を少数設置し、他のATMを払い出しのみ、預け入れ、預け入れと振込み／振替えなどの機種との併用設置が一般的である。

【0003】一方、これら自動機は、利用する顧客にとっては各種処理を自身で操作しなければならないために、その処理作業には個人差があり、不慣れた顧客がそのATMを独占してしまうと、混雑時には、そのATMに並ぶ他の顧客に不満が残ることが課題となっている。

【0004】従来より、受付窓口の効率的な運用を図るために、受付端末を設け、この受付端末で入手した顧客の来店目的や個人情報に基づいて、各窓口へ顧客を振り分ける各種の提案がなされている。しかしながら、これら従来例は、行員が介在する窓口業務の提案であり、各機器ごとに性能の異なる複数のATMへの割り振りについては開示されていない。

【0005】一方、ATMの顧客案内では、受付で来店目的を収集するとともに整理番号を発行し、この顧客入店順序に合わせて、順番の近づいた顧客に対して、来店目的に対応可能な機能の少ない空いたATMから順に案内表示部を介して案内するものが開示されている。更に、この従来例によれば、ATMを監視して、この装置の状態を考慮して顧客に最適な装置の選択を音声ガイドする。更に、近年においては、携帯電話で振込み手続きを実行するものがある。

【0006】前記従来例としては、例えば、ATMについては特開平10-254983号、携帯電話については特開平10-210073号、更に他の窓口業務については特開平10-143582号、特開平10-187853号、特開平2000-11074号、等が開示されている。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】前記ATMの顧客案内では、後から来る顧客にATM選択の自由度を与えるために、順番の近づいた顧客に来店目的に対応可能な機能の少ない空いているATMを検索して、案内表示部を介して案内する。しかし、これは、複数のATMが空いている場合は有効であるが、選択肢がない混雑時には有効に働かない。特に、この従来例の記載では、混雑時には列に並んで順番を待つと記載されている点からすると、並んだ順番に空いたATMを使用していく従前からの使

用実態と同様と思われる。また、この従来例ではATMに関する受付案内であり、窓口業務と並設される一般的な営業店の運営管理に対応することが難しい。

【0008】また、前記携帯電話の従来例では、銀行に出向くことなく、通信回線を介して振り込み処理を行うことができるが、認証に関する安全性の課題が残る。これらの携帯電話からの事前入力を活用した営業店管理システムが提案されれば有効である。

【0009】また、近年の自動機は、多種多様な機能や情報を備えており、これら多様な機能や各種情報の引出を混雑時に行われると、利用順番を待つ顧客に迷惑がかかることが懸念される。

【0010】そこで、この発明の目的は、営業店内に設置された各種の自動機の混雑状況に基づいて、自動機の取引内容を変更する金融機関や証券機関あるいは官庁など対応可能な営業店管理を支援する営業店管理システムを提供することにある。

【0011】また、他の目的は、営業店内に設置された各種の自動機に対して来店する顧客の目的や混雑状況に合わせて顧客を効率的に割り振って、以後の処理を円滑にするための金融機関や証券機関あるいは官庁など対応可能な営業店管理を支援する営業店管理システムを提供することにある。

【0012】

【課題を解決するための手段】前記目的を達成するために、本発明に係る営業店管理システムでは、複数の営業店と、前記営業店と通信回線を介して接続され、これら営業店の顧客情報を管理する情報管理センタとを備え、前記営業店は、複数の取扱機能が異なる自動機と、前記自動機を統括管理する営業店管理サーバとを備え、前記自動機の表示装置は、取引エリアを備えた第1の表示形態と、取引エリアと広告販売情報エリアとを備えた第2の表示形態とを備え、前記営業店管理サーバは、前記自動機の混雑状況に基づいて前記表示形態を選択して表示させるまた、他の目的を達成するために、本発明に係る営業店管理システムでは、複数の営業店と、前記営業店と通信回線を介して接続され、これら営業店の顧客情報を管理する情報管理センタとを備えた営業店管理システムにおいて、前記営業店は、複数の取扱機能が異なる自動機と、これら自動機の受付を行う受付端末と、前記自動機と受付端末を統括管理する営業店管理サーバとを備え、前記自動機の表示装置は、取引エリアを備えた第1の表示形態と、取引エリアと広告販売情報エリアとを備えた第2の表示形態とを備え、前記営業店管理サーバは、前記受付端末で来店する顧客の取引目的を入手し、この取引目的に対応可能な前記自動機を割り付けるとともに、これら複数の自動機に割り付けられた顧客の利用順位を前記顧客に提示し、前記顧客が前記割り振られた自動機を操作する際に、前記自動機の混雑状況に基づいて前記表示形態を選択して表示させる。

## 【0013】

【発明の実施の形態】次に、図1から図44を参照して、この発明に係る営業店管理システムを詳細に説明する。まず、図1を参照してこの実施の形態に係る銀行の営業店管理システム1の概略を説明する。図1において、ここで説明する銀行営業店管理システム1は、営業店100を含めたシステム全体を統括するとともに、顧客50の口座や個人情報等を総合的に管理する情報管理センタ40と、専用回線11を介して前記情報管理センタ40と接続されて統括的に管理される複数の営業店100、100aと、専用回線11を介して顧客50の相談に対応する集中センタ30と、インターネットなどの一般回線10を介して各種のサービスを提供する受付センタ20とを含んでいる。

【0014】前記情報管理センタ40は、前記複数の営業店100からの顧客50の口座や個人情報を統括的に管理し、前記複数の営業店100からの問い合わせに対し、これら顧客情報を提供する。前記受付センタ20は、ネット上での営業店の機能を備えており、一般回線10を介して接続される顧客50からの依頼に対してサービスを提供する。例えば、この受付センタ20は、自宅のパソコン51あるいは携帯電話60または携帯端末61から、振り込み手続きや各種契約の申し込みの一部を受け付けて、この情報を前記情報管理センタ40に通知することで、顧客50が希望する営業店100に前記申し込み手続きを引き継がせることができる。顧客50は、時間のかかる手続きを自身のパソコン51や携帯電話60などでを行い、前記営業店100でしかできない、あるいはこの営業店100と相談して行う手続きを営業店100に出向いて短時間で言うことができる。

【0015】また、前記集中センタ30は、各種の業務に対応した複数の端末機器を備えて、各種業務の専門家が前記端末機器を介して顧客からの問い合わせや相談、与信などに対して人為的に各種サービスを提供したり、イメージデータ取り込みのように各営業店100に設置するよりも集中配置した方が効率的な業務に関する端末機器が配置される。この実施の形態では、独立した形態で図示しているが、例えば、前記情報管理センタ40、あるいは特定の営業店100に設けてもよい。更に、特定の地域ごとに、あるいは特定の業務ごとに複数配置してもよい。

【0016】前記営業店100は、顧客50が出入りする顧客フロア110と、この顧客フロア110と区画された行員が活動するバックヤード111とを含んでいる。前記顧客フロア110は、受付端末101や各種の自動機102を備え、更に前記バックヤード111との間に設けられるカウンタ112や複数の個室113を備え、顧客に対して各種のサービスを提供する場となるものである。

【0017】前記バックヤード111は、前記カウンタ

112や個室113に設置される各種の端末機器（窓口端末103、相談端末104）と、これら各種の端末機器や前記自動機102をバックアップする図示しない各種の機器を備えて、この営業店100を管理運営する部分である。

【0018】この実施の形態に係る前記顧客フロア110は、例えば、顧客が入店時に受付を行う受付フロア120と、顧客が待機するロビー（待機フロア121）と、各種の自動機102が設置される自動機フロア122と、カウンタ112を挟んで行員から各種サービスの提供を受ける窓口フロア123と、相談などを行う個室フロア124とを備えている。前記待機フロア121には顧客50が待機中に閲覧できる複数の閲覧端末105や顧客50に順番などを案内する案内表示部106などが設置される。前記自動機フロア122は自動機102の機能に対応して幾つかのエリアに区画されており、この実施例では、引出専用の第1の自動機102aを備えた第1エリア122aと、引出預入の機能を備えた第2の自動機102bを備えた第2エリア122bと、投資信託やローン申込みが可能な第3の自動機102cを備えた第3のエリア122cとを備えている。前記窓口フロア123は、前記カウンタ112に前記窓口端末103を備えた複数の窓口123a、123bとを備えている。前記個室フロア124は、前記相談端末104を備えた複数の個室113を備えている。

【0019】そして、この実施の形態に係るこの営業店管理システム1の特徴の1つは前記受付端末101を備えた点にある。来店する顧客50は、前記受付端末101で、この銀行が発行するカード52を介して認証を行って取扱項目を入力することで、来店する顧客50の目的に合ったフロアに設置される前記自動機102や前記窓口端末103あるいは前記相談端末104を効率的に割り振られて、以後の処理を円滑に進めることができる。

【0020】例えば、前記受付端末101は、来店する顧客50に整理番号を発行し、この整理番号で顧客50を目的の自動機102や窓口端末103などに案内するとともに、混雑時には、顧客50をいったん待機場所の待機フロア121に案内し、その顧客50がこの営業店施設を利用して効率的に、かつ短時間で目的を達成できるかを算出して、前記自動機102や窓口端末103などに割り振る施設利用順位を決定し、この施設利用順位に基づいて、前記待機フロア121などに設置された前記案内表示装置105を介して顧客50に的確な案内を行うことができる。

【0021】また、この実施の形態の他の特徴の1つは、前記複数の自動機102や前記窓口端末103などの利用可能な施設を、それらが提供可能なサービスに対応して複数のフロアやブロックに区分けして、これを

顧客50の利用施設順位や案内に活用した点である。また、これら利用可能な施設は、顧客50の利用状況に基づいて複数の時間帯毎に変動するように設定することが可能であり、これにより、待ち時間の短縮を図ることができる。

【0022】また、この実施の形態の他の特徴の1つは、前記複数の自動機102を利用する顧客50に対して、前記自動機102の表示画面の空スペースや待機時間を利用して広告情報が提供される点である。この広告情報は、顧客50の個人情報に基づいて複数の広告情報から顧客50が望む情報が抽出されて提供される。例えば、安定した資金が豊富にある顧客50にはその預貯金額により信託情報が提供され、更に、若者には、その貯金額によりチケットの案内が提供され、更に、旅行先では、ホテルや観光案内などが提供される。

【0023】また、この実施の形態の他の特徴の1つは、前記広告情報は、その画面からその広告情報に関する相談や契約に対する追加予約を行うことができる点である。これらの追加予約は混雑状況により、引き続いて取り引きできたり、あるいはいったん待機して新たに取得した施設利用順位で手続きすることができる。

【0024】また、この実施の形態の他の特徴の1つは、これらの広告情報は、前記待機フロアー121での待ち時間を利用して前記閲覧端末105で取得できる点である。例えば、前記待機フロアー121に備え付けの雑誌やパンフレットに記載された文字や絵柄などとリンクされている広告情報や詳細情報を前記閲覧端末105で取得することができ、これに関する契約や相談が必要な場合は、前記予約端末101を通じて施設利用順位と施設の種類の決定される。もちろん、この閲覧端末105でこれら情報を直接取得することもできる。

【0025】また、この実施の形態の他の特徴の1つは、前記自宅PC51あるいは携帯電話60などを介して前記受付センタ20に接続して各種取引を事前入力し、この事前入力した内容を前記情報管理センタ40に登録できる点である。これら事前入力された情報は、前記営業店100に入店する際に前記受付端末101で把握され情報に基づいてこの営業店100に送信され、案内されるフロアーの対応機器に反映される。これにより顧客50はそのサービスを短時間で受けることができる。

【0026】このように、この実施の形態では、顧客50に対して各種のサービスを効率的に提供することができる。以下、図2以降の説明では、前記特徴を更に詳細に説明する。

【0027】先ず、図2を基に図3から図7を参照してこの銀行の営業店管理システム1の装置構成を説明する。図2は、この営業店管理システム1の装置ブロック図を示している。図3は顧客勘定系データのデータ構成図、図4は顧客個人情報データのデータ構成図、図5は

受付端末の詳細図で、(a)図が外観図、(b)図が装置ブロック図、図6は案内表示部の外観図、図7は第3の自動機の外観図で(a)が正面図、(b)図が側面図である。

【0028】図2において、前記情報管理システム40は、顧客50の口座情報や入出金、貸し付けや借入れ情報を統括的に記録し、これを管理する勘定系サーバ41と、各種の個人情報情報を格納し、これを管理する個人情報サーバ42と、各営業店100に設置された前記複数の自動機102を統括的に管理する自動機管理システム43と、この銀行の各種の業務を統括的に管理する各種業務システム44とを含んでいる。

【0029】更に、この情報管理システム40は、他のシステムと円滑な通信や安全性を確保するためにハブサーバ45とWWWサーバ46とゲートウェイ48を備えている。前記ハブサーバ45は、前記勘定系サーバ41や前記個人情報サーバ42や前記WWWサーバ46と接続して専用回線11で接続される他のシステムとの送受信を実行する。また、前記WWWサーバ46は前記自動機管理システム43と各種業務システム44と前記ハブサーバ45との仲介を行うとともに、ゲートウェイ48を介して他の銀行や各種証券会社などの営業店システム2と接続される。

【0030】図3は前記勘定系サーバ41が管理する顧客勘定系データの一例を示し、図4は前記個人情報サーバ42が管理する顧客個人情報データの一例を示している。

【0031】図3において、顧客勘定系データ200は、顧客番号、銀行名、普通や定期などを示す科目、営業店名、口座番号、顧客氏名、住所、電話番号、ID番号、残高、取引履歴などの各情報がコード化されて格納されている。また、図4において、顧客個人情報データ210は、顧客番号、顧客氏名、年齢、性別、住所、予約有無216、顧客属性211、広告順番情報212、契約商品213、自動機扱い属性214、顧客詳細情報215などが含まれている。ここで、顧客詳細情報215としては、顧客の家族構成や年収や会社や趣味などこの銀行が顧客から入手できる各種の情報が含まれている。

【0032】図4において、この実施の形態では、顧客が興味を持つ、あるいは顧客が望む各種の広告情報やサービス情報を提供することができる。例えば、この営業店管理システム1が提供できる広告及びサービスは、投信関連と預金関連と融資関連とその他の販売関連情報がある。これらの広告及びサービス情報は広告番号が付されて各営業店100の営業店管理サーバ107(図2参照)に格納されている。

【0033】この実施の形態では、顧客に対する各種の広告及びサービス情報を効率的に、かつ短時間に行えるように幾つかの顧客標準モデルを設定し、前記顧客詳細

情報などを解析して、当該顧客の前記顧客標準モデルを設定し、これを前記顧客属性211として格納している。例えば、前記モデルとしては、Aタイプは安定した高額の年収があり、融資に興味がある顧客、Bタイプは安定した中額の年収があり融資に興味がない、あるいは、音楽に興味がある、演劇に興味があるなど、幾つか顧客標準モデルの中からこの顧客のタイプ、例えばAタイプを設定し、これを前記顧客属性211として格納する。また、この実施の形態では、前記顧客標準モデルに対応して予め提案すべき広告及びサービス情報を設定している。

【0034】更に、この顧客個人情報データ210では、当該顧客が前記広告及びサービス情報に関連した契約または購入内容を広告番号として契約商品213に格納している。そして、前記個人情報サーバ42は、前記顧客属性211から導き出される広告及びサービス情報から前記契約商品213の内容を参照して、当該顧客に提案する前記広告及びサービス情報の順番を設定し、この広告番号を前記広告順番情報212に格納している。

【0035】更に、前記自動機属性214は、前記自動機102の操作性に関する情報が含まれる。例えば、自動機の操作時間が早いかな普通化か遅いか、あるいは言語情報として日本語か英語か、障害の有無などの各種の情報が含まれる。この実施の形態では、個人情報として、この個人情報サーバ42に格納しているが、前記カード52に格納しても良い。

【0036】更に、前記予約有無216には、前記受付センタ20で受付けた振り込み手続きや各種契約の申し込みの一部を「予約あり」として、その取扱取引名とともに格納している。この予約有無216は、前記営業店からの問い合わせに活用される。なお、実際の予約内容は、この顧客個人情報データの詳細情報または前記勘定系データに格納される。

【0037】図2に戻り、前記集中センタ30は、機械化できない業務を人為的にサポートするために各種の端末機器を備えて、その業務の専門家が各種のサービスや業務を実行する。例えば、この実施の形態では、貸し付けを行うための与信を行う与信業務端末31と、前記自動機102から読み込んだイメージ情報をキャラクタ等にデータ化し、それが正しいかチェックを行うためのエントリ業務端末32と、前記営業店100の前記窓口端末101からの処理要求を判断する検印業務端末33と、各種の相談に対応する相談対応端末34とを含んでいる。

【0038】前記与信業務端末31は、テレビ電話機能を備えた端末機であり、このシステム1を介して依頼される与信依頼に対して、前記勘定系サーバ41や個人情報サーバ42、更には専用回線を介して接続可能な図示しない与信管理センタ（複数の銀行が与信のために設立する情報管理センタ）などから入手する依頼者の各種の

情報を基に貸し付けの判断を行う。

【0039】また、前記エントリ業務端末32は、前記自動機102等からのイメージデータを例えばテキストデータに変換するための各種の装置を備えている。これらテキストデータは前記勘定系サーバ41や個人情報サーバ42に格納される。また、前記検印業務端末33は主に前記窓口端末103からの決済依頼を受け付けてこれを判断するものである。また、前記相談対応端末34は、テレビ電話機能を備えて、前記自動機102（相談端末104）からの相談依頼を受け付けて各種の情報をもとに双方向で依頼者と相談可能なものである。これらの各種端末装置は、自動化することができる。

【0040】前記受付センタ20は、一般回線10を介して銀行業務を行うホームバンキングシステムの窓口となるものである。この営業店管理システム1では、銀行へ行く前の事前入力について説明するが、ホームバンキングの機能を有するものである。この受付センタ20は顧客50からの各種依頼を受付ける受付管理サーバ21と、送受信サーバ22を備えている。この受付センタ20で受付けた依頼は、前記勘定系サーバ41や個人情報サーバ42などに送信される。

【0041】前記営業店100は、その営業店全体を統括的に管理する営業店管理サーバ107と、この営業店管理サーバ107で統括される前記複数の自動機102と前記窓口端末103と接客端末103aと前記受付端末101と前記閲覧端末105と前記案内表示部106、あるいは前記複数の自動機102と受付端末101などを含んで構成される。図2はその一例を示したものである。

【0042】この実施の形態では、前記窓口端末103と前記自動機102を含んだ一般的な銀行の営業店100を説明している。前記受付端末101は、例えば、図5に示すような、表示部本体300と、この表示部本体300を床面より顧客の立ち姿勢で操作可能な所定の位置に保持するスタンド301とを備えた外観としている。この表示部本体300には前記営業店管理サーバ107の制御に基づいてこの受付端末101を制御する受付制御部302と、顧客が操作するタッチパネル付表示装置303と、銀行が発行する前記カード52からデータを取り込むためのカードリーダライタ304と、来店する顧客の氏名に代えて各種の案内を行うための整理番号を発行する整理券発行機305と、音声ガイダンスを行うスピーカ306と、通信装置307と、電源308とを含んでいる。そして、この受付端末101で受け付けられる顧客は前記営業店管理サーバ107で管理され、所定の窓口端末103や前記自動機102などに割り振られる。

【0043】この営業店管理システム1では、顧客がこの銀行が発行するカード52を備えていることを前提にしている。そして、この受付端末101は、顧客フロア

110の出入口(受付フロア120)に複数台設置され、来店する顧客が望む各種サービスを短時間にかつ効率的に提供するために設置される。なお、カードを持っていない初めての顧客は、この受付端末101で所定の窓口に案内されるのは言うまでもない。

【0044】図2に戻り、前記案内表示装置106は、前記営業店管理サーバ107で管理される顧客に対して各種の案内を行うものであり、顧客が待機する待機フロア121や、各種フロアに適宜配置される。この案内表示部106としては、例えば、壁面や天井から吊り下げて設置される掲示板や、前記待機フロア121に設置されるモニターあるいはテレビなどを含んでいる。また、必要によりスピーカを備えて、映像情報とともに音声情報で顧客に対して的確な案内を実行する。

【0045】図6に示すのは、前記案内表示部の一例を示したものである。(a)図は待機フロア121に設置される案内表示部106aであり、(b)図が自動機フロア122に設置される案内表示部106bである。前記案内表示部106aは、薄型の表示装置で構成され、この顧客フロア110に設置される各フロアごとに次の顧客の整理番号と、その次に待機している顧客の整理番号が順に表示される。この案内表示部106aによれば、待機フロア121に待機する顧客は各フロアの状況が一目で分かるので、各フロアで列を作って並ぶ必要がなく、前記待機フロア121でゆとりをもって待機することができる。

【0046】また、前記案内表示部106bは、前記自動機フロア122の壁面に設けられた実施の形態を示している。各自動機102には、それぞれ使用中の顧客番号が表示され、その上方に設けられた前記案内表示部106bには次の顧客の整理番号と、その次に続く整理番号が順番に表示される。このように、この実施の形態では、待機フロア121と、各自動機フロア122あるいは窓口フロア123などに段階的に顧客を案内する案内表示部を設けることで、顧客の混乱を軽減することができる。

【0047】図2に戻り、前記自動機102は、各種の処理機能の異なる複数種類の自動機を含んでいる。この実施の形態では、現金の払い出しと残高照会の専用機である第1の自動機102aと、現金の預け入れや払い出し及び振り込み振り替えなどが実行可能な第2の自動機102bと、前記第2の自動機102bの機能に加えて伝票処理や各種のサービス提供が可能な第3の自動機102cと、テレビ電話機能を備えて前記相談対応端末34と双方向で通信して多様な相談が可能な相談端末103とを含んでいる。その他、両替専用機や記帳専用プリンタなどの専用機を適宜設置することができる。

【0048】これら自動機102は、その機能ごとに異なるフロア、例えば、第1の自動機102aは第1の自動機フロア122aにそれぞれ複数台設置している。も

しろん、この営業店100の規模により、これら各自動機102の設置台数は適宜設定することができる。

【0049】図7は、第3の自動機102cの外観図を示したものである。(a)図が正面図、(b)図が壁面に設置した状態の側面図を示している。この第3の自動機102cは、筐体本体320と、その上方の壁面に設置される表示パネル部322とから構成される。前記筐体本体320は、その前面上方に前方に張り出して設けられる操作テーブル部321を備えている。この操作テーブル部321にはタッチパネル付表示部318とハンドセット319とテンキー317が設けられている。なお、ハンドセット319にテンキーを備えてもよい。また、この操作テーブル部321の先端には車椅子用のアプローチバー324が設けられている。

【0050】更に、この操作テーブル部321の後方の筐体部は斜めに傾斜して設けてあり、この傾斜面の下部に形成される凹部に紙幣入出金口315とスキヤナ316が並設され、その上部に横長の張出部が形成され、この張出部にプリンタ313とカード挿入口314が並設され、この傾斜面の最上部に横長のスピーカ312が設けられている。

【0051】また、前記表示パネル部322は、その最下部にこの第3の自動機102cの取扱項目(機能)を表示する取扱表示ランプ323が設けられ、その上部に内部に対人カメラを備えたミラー311が設けられ、最上部にこの第3の自動機102cが取扱っている顧客の整理番号を表示する顧客表示部310が設けられている。

【0052】そして、この筐体本体320の内部には、この第3の自動機102cを統括制御する図示しない制御装置と預入払出金庫装置と通信装置と電源装置などが設けられている。なお、前記通信装置としては、この営業店管理システム1のネットワークに接続するための通信装置と、後で説明する前記携帯電話60との間で通信を可能とする他の通信装置を含んでいる。

【0053】この第3の自動機102cによれば、前記タッチパネル付表示部318に表示される各種のガイダンスを確認しながらこの表示画面に表示されるキーや前記テンキー317を介して各種の入力を行うことで、出金と預入に加えて振り込みや振り替えを行うことができる。また、前記スキヤナ316から免許証などの画像情報を入力することができるので本人確認が可能である。また、前記プリンタ313から各種の情報を出力できるので、多様なサービスを行うことができる。更に、前記ハンドセット319とスピーカ312とカメラ(ミラー311)を介して簡単なテレビ電話機能を備えている。ここで、カメラをミラー311に内蔵させたが、これを自動機102の正面の上方位置に一体的に設けてもよい。

【0054】前記第1の自動機102a及び第2の自動



機102bは、前記第3の自動機102cをベースに、この第3の自動機102cが備える各装置の機能を低く、または取り除いたものとしている。例えば、前記第2の自動機102bは、前記スキヤナ316の機能がなく、更にプリンタ313がレシートプリンタとなっている。また、前記第1の自動機102aは、前記第2の自動機102bに対して払出金庫装置を採用している。これによって、第1の自動機102aは出金専用であり、第2の自動機102bは出金預入の機能を備えている。つまり、前記第3の自動機102cは第2の自動機102bの機能を備え、第2の自動機102bは第1の自動機102aの機能を備えている。そして、第2、第3の自動機102b、102aは設定により、その自動機が取引可能な取引を制限することができる。そして、この状態はそれぞれの前記取扱表示ランプ323に表示される。

【0055】前記相談端末104は、前記集中センタ30の相談対応端末34との間で双方向で通信できる各種の装置を備えている。例えば、双方向のテレビ電話や各種の入出力装置、画像読取装置等を備えている。この相談端末104は前記個室113に設置されて、顧客がイスに座った形で操作することができるとともに、場合によっては、行員が同席して各種の相談を行うことができる。

【0056】また、前記窓口端末103は、行員がカウンタ112越しに顧客と接客しながら操作して各種のサービスを提供できるものであり、従来から銀行の窓口で設置されているものと同様な機能を備えている。したがって、この窓口端末103は、前記自動機102や前記相談端末104が持つ機能のほとんどの機能を備えている。

【0057】また、前記閲覧端末105は、顧客フロア110の天井面などに設置される送受信機とコードレスで接続できる携帯型のパーソナルコンピュータである。この閲覧端末105は、タッチパネル付表示部を薄型本体に納め、このタッチパネル付表示部に表示される各種キーを操作して、あるいは、この薄型本体にコードを介して接続されるペン形カメラからの情報を取り込んで各種の情報を表示画面上に表示することができる。更に、この閲覧端末105では、他の自動機102と同様に前記営業店管理サーバ107にアクセスして、既に確保している施設利用順位の取扱項目と同時に、あるいは、混雑時には新たな施設利用順位を予約することができる。

【0058】また、前記接客端末103aは、前記窓口端末103の機能を備えた携帯型のパーソナルコンピュータである。この接客端末103aは、前記閲覧端末105と同様に、コードレスで前記営業店管理サーバ107に接続することができる。そして、この接客端末103aによれば、前記待機フロア121に順番待ちをする顧客に対して工員がこの接客端末103aを介して各種

のサービスを実行することができる。

【0059】次に、図8から図10を参照して、この実施の形態に係る自動機102の区分けと、この自動機102に対して顧客を割り振る営業店管理サーバ107の割り振り手法について説明する。図8は混雑状況の把握フロー図、図9は大混雑時の割り振りの説明図、図10は混雑時の割り振りの説明図である。

【0060】先ず、この実施の形態に係る営業店管理サーバ107は、各フロアの自動機102及び窓口端末103及び相談端末104の動作状態を常に監視し、図9の上段に示すように、各自動機102に対して取引している顧客と待っている顧客を把握している。そして、受付端末101からの情報に基づいて、前記図8に示す動作フローを実行する。

【0061】なお、図9は中段横軸に各自動機を示し、下段は、縦軸の取引種目に対応して各自動機が扱える取引を丸印で示し、上段は、前記自動機に対して待っている顧客を時間軸で示している。更に、上段の第1ラインは閑散と混雑を仕切る時間を示し、第2ラインは混雑と大混雑を仕切る時間を示している。

【0062】図8において、この実施の形態では、過去の利用状況実態から曜日と時間帯で、各自動機フロアの取扱種目を設定している。例えば、月末は振込みや振替え取引が多いため、これらを取扱う自動機102の台数を多くし、あるいは夕方は出金する顧客の増加に対応してこれを取扱う自動機102を多くするなどしている。これらの設定は前記バックヤード111に設置したこの営業店管理サーバ107の図示しない制御卓によって入力される。そこで、前記営業店管理サーバ107は、時間により予め設定された自動機の時間帯モードを確認し、これにより、各自動機102の取扱取引を設定する(ステップ400)。

【0063】次に、前記営業店管理サーバ107は自動機102に空きがあるか否かを監視し(ステップ405)、空きがあれば「閑散」と判断し、入店する顧客を図10に示す第1の割り振りで各自動機102に案内する(ステップ410)。また、前記ステップ405において、自動機102に空きがない場合、待ち時間が予め設定された時間である第1のライン以下か否かを判断し(ステップ415)、第1のライン以下であれば「閑散」と判断して、入店する顧客を図10に示す第1の割り振りで各自動機102に案内する(ステップ410)。

【0064】一方、前記ステップ415で、待ち時間が第1のライン以上であれば、待ち時間が第2のライン以下か否かを判断する(ステップ420)。ここで第2のライン以下であれば、「混雑」と判断し、図9に示す第2の割り振りで入店する顧客を各自動機102に案内する(ステップ425)。更に、前記ステップ420で第2のライン以上である場合には、「大混雑」と判断し、

第3の割り振りを実行する。

【0065】次に、図10は、前記「閑散」時の第1の割り振りを示す説明図である。横軸に各自動機102や窓口端末103などを示し、縦軸に前記受付端末で来店する顧客が入力した取扱取引を示し、矩形で示すのは、この「閑散」状態で各々の装置が取引可能な業務範囲を示している。前記営業店管理サーバ107は、各機器が既に利用されている場合、夫々の取引の申込みに対して若い番号から順番に割り付ける。原則的には括弧のない番号が対応している端末にしか割り付けられないが、処理可能な範囲で括弧がついた番号に対応する自動機102が空いている場合は括弧付きの番号の若い順番で割り付ける。

【0066】ここで、前記営業店管理サーバ107は、「閑散」状態において、自動機102で処理可能な取引については、原則、窓口端末103には割り振りを行わず、カードを持たない顧客に対して、あるいは顧客の希望により割り振られる。

【0067】この割付手法によれば、取扱う自動機の取引可能な範囲で予め設定された順番で顧客を割り付けることができるので、極めて簡単にかつ短時間で効率的な自動機の割付が可能である。

【0068】一方、この実施の形態では、前記第1の割り振りで1つの自動機102が前記第1のラインで設定している待ち時間を超えた場合は、図9に示す第2の割り振りを実行する。なお、当初より、この第2の割り振りで各機器を割り振ってもよい。

【0069】図9において、前記営業店管理サーバ107は、今申し込まれている取引を処理することが可能な自動機に、今割り振られている取引にかかる推定時間に受付中の処理にかかる推定時間を加算し、全体の取引処理時間が一番短い自動機に次に割り付ける顧客を割り付ける。例えば、今回申し込まれている取引が「振込」とすると、営業店管理サーバ107は、振込みが可能な自動機CDEFに既に割り付けられている推定の取引操作時間に、今申込み中の「振込」にかかると推定される操作時間を加算し、一番短い処理時間となる自動機Eに今回申し込みの顧客を割り付ける。同様に引出の場合は自動機Aに、相談の場合は相談端末Jに割り振る。

【0070】さて、この実施の形態では前記推定時間を算出するにあたって、次のような処理を実行する。即ち、推定時間算定に当たっては、取扱取引の平均時間を基本に行う。この平均時間は性別や年齢別に算定すると、より実際の取引時間に近い値がえられる。この算出された平均時間は初回の取引に使用される。そして2回目以降は、当該顧客が実際にかかった時間と前記平均時間との平均を平均時間として前記図4の顧客個人情報データ210の自動機属性214に格納され、次回推定時間の算定に使用される。この推定時間算定方法によれば、初回は平均的な時間を使用し、2回目以降は、実際

の時間と平均時間の平均時間を使用して、当該顧客のより平均的な数値を基準に行うことができるので、狂いが少ない。しかも、取扱取引ごとに算定されるので的確である。

【0071】また、図4に示す自動機属性214は、他の実施の形態を示している。この実施の形態では、平均的な時間に比べて当該顧客の操作が「早い」「普通」「遅い」の3段階ないしそれ以上の段階で分けた中で、どの段階であるかを基準に算定される。即ち、初回は前記平均時間で算定し、この平均時間に対して実際にかかった時間を、例えば前記3段階評価で普通か早いか遅いか評価し、この値を前記図4の顧客個人情報データ210の自動機属性214に格納し、これを次回申込みのあった取引時間に加算して推定時間を算定する。この評価値は常に更新するようにする。この算定方法によれば、計算が簡単である。

【0072】次に、「大混雑」と判断した場合は、第3の割り振りを実行する。第3の割り振りでは、基本的には第2の割り振り手法を基本にしているが、時間のかかる取引を自動機の取引から外して窓口端末103で実行するようにする。窓口端末103は、全ての取引に対応可能であるが、原則として、自動機102の取引可能な業務には割り振られない。しかし、「大混雑」の状態では、時間のかかる取扱取引、例えば、第3の自動機102cが取引可能な投資信託などの取引に関して、自動機Fだけで扱い、自動機Eを第2の自動機102bに変更し、自動機Fだけでは処理できないものをこの窓口端末104で対応して割り振るようにする。それでも、「大混雑」の状態が続く場合は、前記時間のかかる取扱取引を全面的に受付端末103で取扱ったり、あるいは、時間のかかる取扱取引を一時中止する処理を実行する。

【0073】次に、図11のフロー図を基に図12、図13の表示画面を参照して、受付端末101の操作及び動作を説明する。図11は受付端末の操作フロー図、図12、図13は受付端末の表示画面図である。

【0074】まず、図11において、前記受付端末101は、そのタッチパネル付表示装置303に図12

(a)図に示すカード挿入を促す受付画面475を表示して(ステップ440)、カードが挿入されるか、あるいは、前記受付画面475のカード無キー476が押下されるのを監視している(ステップ442)。この受付端末101の表示画面に表示される各表示画面は、上下に2分割され、上段に各種の案内を表示するガイダンス表示エリア477が設けられ、下段には、前記ガイダンスに対応した操作キーや店内マップや動作図などが表示される入力エリア478が設けられる。

【0075】この受付端末101は、カードが挿入されると、そのカードに格納された顧客情報を読取り(ステップ444)、この内容を前記営業店管理サーバ107

を介して前記個人情報サーバ42に照会する(ステップ446)。前記個人情報サーバ42は、前記顧客の個人情報に対応する個人データを前記顧客個人情報データ210から抽出し、このデータを前記営業店管理サーバ107に回答する。前記営業店管理サーバ107は、前記個人情報を図示しない記憶装置に格納するとともに、このデータから予約の有無を抽出して前記受付端末101に回答する。

【0076】前記受付端末101は、前記予約有無の回答を受け付けると、予約の有無によりメニュー画面を切り替える(ステップ448)。予約なしの場合は、図12(b)図のような予約無メニュー画面480を表示し(ステップ450)、予約ありの場合、予約有メニュー画面485を表示させる(ステップ452)。このメニュー画面の入力エリアには複数の取扱項目が表示され、顧客は、このキーを押下することで来店目的を選択することができる。

【0077】また、予約有メニュー画面485では、前記営業店管理サーバ107から入手した顧客の予約有無の情報に基づいて、予約無メニュー画面480の取扱項目に加えて、この予約の取扱項目をキー486の形で目立つ位置に表示する。これにより、予約ありの来店顧客は、この予約のキーを押下することで、予約に関する手続きを引き続いて行うことができる。また、他の取扱項目を選択することで、他の取扱項目を選択することができる。

【0078】前記受付端末101は、前記メニュー画面で顧客の目的が選択されると、これを取引申込みとして受け付け(ステップ454)、機器の割り付けを前記営業店管理サーバ107に問い合わせる。前記営業店管理サーバ107は、前記したように、前記自動機102や窓口端末103及び相談端末104の動作状態を常に監視しており、現在の動作状態から「閑散」「混雑」「大混雑」に判定する(ステップ446)。

【0079】閑散と判定した場合は、前記図10に示す第1の割り振り手法を開始し(ステップ448)、この顧客が利用する自動機102を確定し、受付端末101に通知する(ステップ450)。そして、前記受付端末101は、前記営業店管理サーバ107から確定した自動機の情報を入手して、顧客を直接自動機に案内する図13(a)に示す直接案内画面490を表示し(ステップ450)、前記営業店管理サーバ107が発行する整理番号を取得して前記整理番号発行機305から整理券を出力するとともにカードを返却する(ステップ454)。前記営業店管理サーバ107は、前記勘定系サーバ41の顧客勘定系データ200から当該顧客のデータを入手してこれを図示しない記憶装置に格納する(ステップ456)。

【0080】一方、前記営業店管理サーバ107は、「混雑」と判定した場合は、図10で説明した第2の割

り振り手法を開始し(ステップ458)、この顧客が利用する自動機102を確定し、受付端末101に通知する(ステップ460)。同様に、前記営業店管理サーバ107は、「大混雑」と判定した場合は、図10で説明した第3の割り振り手法を開始し(ステップ462)、この顧客が利用する自動機を確定し、受付端末101に通知する(ステップ464)。

【0081】そして、前記受付端末101は、前記混雑あるいは大混雑と判定された場合は、前記営業店管理サーバ107から確定した自動機の情報を入手して、顧客を間接的に自動機102に案内する図13(b)に示す間接案内画面495を表示する(ステップ466)。この間接案内画面495では、顧客を一旦待機フロア121であるロビーに案内する。そして、顧客にはおおよその待ち時間を通知して、詳細は、前記待機フロア121の案内表示部106から知らせるようにする。また、前記営業店管理サーバ107が発行する整理番号を取得して前記整理番号発行機305から整理券を出力するとともにカードを返却する(ステップ468)。なお、この実施の形態では、顧客のプライバシーを考慮して整理券を発行するが、これらの問題が生じない店舗であれば、例えば、病院などでは整理券を発行せず顧客名を以後の案内で表示するようにする。

【0082】前記営業店管理サーバ107は、前記勘定系サーバ41の顧客勘定系データ200から当該顧客のデータを入手してこれを図示しない記憶装置に格納する(ステップ470)。そして、前記営業店管理サーバ107は、前記自動機102の使用状況とともに、これら顧客の待ち状況を監視し、この状況を前記案内表示部106に表示させる。更に、前記営業店管理サーバ107は、前記情報管理センタ40から入手した顧客情報から、割り振られた自動機で表示すべき表示画面を生成し、これを自動機が決定した時点で取引に必要なデータとともに当該自動機に送る。

【0083】このように、この実施の形態に係る営業店管理システム1によれば、受付端末101で入手した顧客情報に基づいて、混雑していなければ直接取引可能な対応機器に案内し、混雑していれば一旦待機場所に案内して、そこから対応機器に間接的に案内するようにするので、混雑状況に促した顧客にやさしいサービスが提供できる。また、混雑状況によって、異なる機器の割り振りを実行することにより、顧客の行動に促した利用案内が可能となる。

【0084】また、図42は、この実施の形態に係る他の受付端末101の表示画面を示している。図42において、この受付端末101は、初期画面において(a)図を表示した待機状態を維持している。この初期画面900は、店舗内の取引可能な自動機等をイラスト表示させることで、顧客に対し希望するサービスのグレードを考えさせ、次の画面での取引ボタンを探す作業の負担

を軽減することができる。このイラストの配置は店舗に入ってきた顧客が店舗内を見回すような視点で、例えば、右から左時計周りの順で、前記自動機102、前記相談端末（着座操作で画面が立ちテーブル付き）、窓口端末、例えば、ハイカウンタ（立った顧客と対面して取引）ローカウンタ（椅子に座っての取引、個室、真ん中に待機フロア121が配置され、各イラストは機器をできるだけ描き込まずにシンプルに表現され、この営業店100の雰囲気を出すようにする。そして、来店した顧客は、この初期画面900をみながらこの営業店で取引可能なものを人目で判断して、画面上部のガイダンスエリア562に表示される案内に促されてカードを挿入することで、次の（b）図の表示画面905に移行することができる。

【0085】（b）図において、前記受付端末101は、前記カードに記録された顧客データに基づいて前記営業店管理サーバ107を介して前記情報管理センタ40から個人情報を得て前記表示画面905の前記ガイダンスエリア562に顧客名を表示させるとともに、前記イラストに取引ボタン906を重ね表示する。この際、前記（a）図の初期画面は店舗内のイラストが薄くなり前記取引ボタン906がこのイラストに重なって表示される。そして、前記取得した個人情報に基づいて予約がある場合は、対応する取引ボタンを強調表示させる。なお、個人情報入手に当たっては、前記カードをICカードとすることで、前記情報管理センタ40との通信時間を利用して、前記個人情報の一部や場合によっては予約情報を、このICカードから引き出して一時表示し、その後の前記情報管理センタ40から入手した個人情報に基づいて再表示させてもよい。

【0086】また、前記営業店管理サーバ107は、情報管理センタ40との更新時間を短縮するために、この営業店100aを利用した顧客の個人情報を一定期間図示しない記憶装置に格納し、前記予約端末101の紹介に対して、まず、この記憶装置内の個人情報を参照して、対応する個人情報があればこの個人情報で一時的に処理し、その後前記情報管理センタ40から入手した個人情報におきかえて処理するようにしてもよい。

【0087】（b）図において、特定の取引ボタン906が押下されると、前記受付端末101は、前記営業店管理サーバ107にその内容を送信し、前記実施の形態と同様な処理に基づいて対応する自動機102と整理番号及び混雑状況を入手する。そして、（c）図の案内画面910を表示する。この案内画面910は、店舗内における対応する自動機102が配置される自動機フロア122とともに店舗マップで示される。この店舗マップは壁の形やテーブルの形や椅子の①や機器の配置などが簡略化して表現され、前記割り振られた自動機102が全体の中のどこに位置するか表現される。そして、受付端末101は、整理券を出力して処理を終了する。

【0088】次に、図14の動作フローを基に図15から図18を参照して、この実施の形態に係る自動機102の基本的な操作を説明する。図14は、自動機102の操作フロー図、図15から図18は自動機102の表示画面図である。

【0089】図14において、前記自動機102は、前の顧客が手続きを終了すると、前記営業店管理サーバ107から割り振られた顧客情報に基づいて、この顧客の手続きを開始する（ステップ500）。顧客が割り振られていない場合は待機状態、例えば、表示画面の電源をOFFにして節電する（ステップ538）。また、顧客が割り振られている場合には、顧客情報から利用者の氏名を呼び出して前記タッチパネル付表示部318に図15（a）に示す表示画面550を表示するとともに、前記表示パネル部322の顧客表示部310にこの顧客の整理番号を表示して、この顧客にカード挿入を促す（ステップ502）。この実施の形態では、前記表示画面550を表示してから所定時間待機し（ステップ504）、カード挿入がなされなければこの顧客を繰り下げ処理して、次の顧客の表示画面550を表示する（ステップ540）。そして、前記顧客を次の顧客の後の順位として取り扱う。この順位繰り下げ操作にともなって前記営業店管理サーバ107は前記顧客表示部106を介して繰り下げられた顧客に順番がきたことを促す表示ならびに音声によるアナウンスを行う。この繰り下げ操作は所定回数繰り返され（1回ないし2回）（ステップ542）その後キャンセルされる（ステップ544）。また、前記表示画面550に表示された顧客以外のカードが挿入された場合には、これをキャンセルする。

【0090】次に、前記自動機102は、所定の顧客がカードを挿入すると、ID番号を確認のため入力させる図15（b）図に示す表示画面を表示する（ステップ506）。次に、前記営業店管理サーバ107に混雑状況を問い合わせ、この混雑の有無を判定し（ステップ508）、前記「閑散」であれば第1の操作画面モード510で以後の表示を行ない、「混雑」であれば第2の操作画面モード512で、「大混雑」であれば第3の操作画面モード514で表示する。

【0091】この実施の形態では、混雑の状況により、表示画面で案内する各種の広告や情報提供サービスの頻度、およびこれらの表示画面から取引処理に移行できるかを判定している。例えば、この実施の形態では3つの要素からこれらの区別を行っている。

【0092】1つは、表示画面の表示エリアの追加、すなわち表示画面の分割である。例えば、図16（a）図に示すように、この実施の形態では、取引項目の主体メニューキーを備えた主メニューエリア561と、各種のガイダンスを表示するガイダンスエリア562と、前記主体メニューキーのサブキーやテンキーや各種の情報を表示するワークエリア563とで基本画面を構成する。

そして、この基本画面の片側または下部等に各種の広告や情報を表示する広告情報エリア564を追加表示するか否かを判断する。

【0093】また、他の1つは、取引中の待ち時間（通信時間やプリント時間）に現在取引中の取扱処理とは異なる広告情報を前記ワークエリア563に表示することである。また、他の1つは、前記他の広告情報を表示する前記ワークエリア563に、この広告情報に関連する相談や詳細情報あるいは予約受付等の選択キー559を表示することである。

【0094】そして、この実施の形態では、前記3つの要素を組み合わせる前記混雑状況に合わせた各種の情報を顧客に提供する。例えば、前記第1の操作画面モード510では、この自動機102を待つ顧客がいない、または少ないので、前記3つの要素を全て行なう。これにより、顧客は、表示画面560に常に表示される前記広告情報エリア564から各種の情報の概要を入手できるとともに、取引の待機中では、大きな表示エリアを備える前記ワークエリア563を利用して少し詳しい情報を入手できる。しかも、顧客がこの表示される情報に興味を持てばこれに関する更なる情報の入手や手続きあるいは相談へ前記選択キー559を介して移行することができる。そして、これらの各種のサービスを提供しても、この第1の操作画面モードは「閑散」の状態で行われるので他の顧客に迷惑をかけることが少ない。

【0095】一方、「混雑」状態での第2の操作画面モード512では、前記第1の操作画面モード510に比べて選択キー559を表示しないようにする。これにより、顧客は各種の情報を入手することは可能であるが、時間がかかる他のサービスへの移行を行うことができないので、順番待ちをする顧客に大きな迷惑をかけることを軽減することができる。また、第3の操作モード514では取引の待ち時間の時に前記ワークエリア563に各種情報を表示するようにする。

【0096】この実施の形態では、前記3つの要素などの画面表示方法を段階的に組み合わせることで混雑状況に合わせた顧客情報提供方法が提供される。したがって、前記した実施の形態に限定されるものではない。例えば、「混雑」状態で、常に表示画面560に広告情報エリア564を表示すると顧客はこの広告情報エリア564に表示される情報を見ることになるので、この判断に時間がかかって操作時間がかかることも考えられる。そこで、前記第2の操作画面モード512では、前記広告情報エリア564を適宜あるいは所定の手続きを行う表示画面の時にだけ表示するようにしてもよく、また、第2の操作画面モード512を第3の操作画面モード514と同じように、広告情報エリア564を表示させずに、取引の待ち時間の時にだけ表示させ、第1の操作画面モードでは前記広告情報エリア564を適宜あるいは所定の手続きを行う表示画面の時にだけ表示するように

するなど2段階の表示モードで行ってもよい。

【0097】次に、前記操作画面モードが決定すると、この自動機102は図16(b)図の表示画面565を表示する。この表示画面565では、前記受付端末101で申し込んだ取引に変更があるかを顧客に質問する(ステップ516)。顧客が変更キー567を押下(NO)通常メニュー画面を表示し(ステップ516)、継続キー566(YES)を押下すれば前記メニュー画面を表示しないで申込み時の表示画面を表示する(ステップ518)。

【0098】例えば、この実施の形態では、通常メニュー画面として、図17(a)図に示す表示画面570を表示する。この表示画面570は、主メニューエリア561に「一般取引、ローン申込み、口座開設、投資信託、外貨預金、公共料金支払い、各種のサービス情報」を紹介する商品紹介などの主体メニューキーが上下に配置され、ワークエリア563には、初期設定として利用頻度のある一般取引の下位概念である取引や預入れ振込み等の選択キーが表示される。そして、前記ガイダンスエリア562には取引の選択を促す案内が表示される。顧客は、前記ワークエリア563の選択キーを選択するか、あるいは、他の主体メニューキーを押下して、そのワークエリア563の選択キーを押下して取引を選ぶことができる。なお、この実施の形態では、前記主体メニューキーの1つが選択されると、前記主メニューエリア561を残して他の表示内容がこの主メニューエリア561に収束するような動作で一旦前記主メニューエリア561のみの表示となり、この状態から選択された前記主体メニューキーの1つが強調表示されて、この前記主体メニューキーの1つから画面全体に広がる動作で対応するガイダンスエリア562やワークエリア563が表示される。

【0099】一方、例えば、申込み時にローン申込みが選択されている場合は、図17(b)に示すような表示画面575が表示される。この表示画面575では、申込み時に選択されたローン申込みの主体メニューキーが強調表示され、他の主体メニューキーは選択できないようにトーンを落とした表示とされ、前記ワークエリア563及びガイダンスエリア562では対応する選択キーや案内が表示される。

【0100】なお、この実施の形態では、前記ステップ516の申込み時の取引の変更を確認しているが、このステップを設けることなく、操作画面モードが選択されたあとに申込みの表示画面を表示させる(ステップ518)ことで、操作時間の短縮を図ってもよい。

【0101】このように、この自動機102は、顧客が取引を選択することで、その手続きに沿った表示画面を順次表示して、顧客の操作を促がして対応する取引処理を実行し(ステップ520)、前記第1の操作画面モード510以外では(ステップ521)取引終了処理(ス

テップ563)がなされる。

【0102】しかし、この実施の形態では、第1の操作画面モード510の場合には、前記取引処理実行の処理とは別に図16(a)図に示す前記ワークエリア563に表示される前記選択キー559が押下されるのを監視している(ステップ521)。そして、前記選択キー559が押下されなければ(ステップ521)取引終了まで処理を続ける(ステップ536)。一方、前記選択キー559が押下された場合、前記自動機102は自身の機能で取引処理ができるか否かを判定し(ステップ522)、自身の機能で取引処理が不可能であれば、次のステップ524を飛ばしてステップ526に進む。また、前記ステップ522で自身の機能で取引処理が可能と判定した場合は、混雑の有無を前記営業店管理サーバ107に問い合わせる(ステップ524)。「混雑」と判定された場合は、次の受付番号(整理番号)を取得する確認画面を表示する(ステップ526)。この確認画面としては、例えば、図18に示す表示画面580が表示され、前記選択キー559の取引を行うために前記受付端末101で行ったと同様な予約(整理番号の取得)を行うか否かの確認画面が表示される。希望するキー582を選択すれば取引申込み処理(受付端末での処理と同様)を行い(ステップ528)、引き続き現在進行中の取引を行って、取引終了処理(ステップ530)を行って、最後に次の整理券の発行処理を行う(ステップ532)。これにより、顧客はあらかじめ前記受付端末101で受付手続きを行うことなく次の取引のための施設利用の順番を確保することができる。なお、ステップ526において、図18の表示画面580のキャンセル581が選択された場合は、前記選択キー559の押下がキャンセルされて、現在進行中の取引処理が継続される。

【0103】一方、前記ステップ524で混雑の状態ではないと判定された場合、図18と同様な確認のための表示画面を表示して(ステップ534)、前記選択キー559で選択した取引を、現在進行中の取引に引き続いて行うかの確認画面が表示され、キャンセルが選択されれば、前記選択キー559の選択がキャンセルされ、希望するが選択されれば、現在進行中の取引処理の終了処理が終わった後(ステップ536)、再度次の取引を継続するかの確認画面を表示する(ステップ538)。そして、希望するを選択すれば、ステップ508に進ませ、キャンセルを選択すれば、取引を終了する。なお、前記ステップ538及びステップ534はどちらか一方のフローを削除しても良い。

【0104】次に、図19から図32および図43と図44を参照して、この営業店管理システム1において携帯電話60で事前入力手続きを行い、その後、営業店100に向向いて引き続き前記手続きの継続処理する操作を、ローン申込みを一事例として説明する。図19、

図20は携帯電話60の表示画面図、図21から図32は自動機102の表示画面図、図43と図44は携帯電話60の他の表示画面図である。

【0105】まず、この実施の形態に係る前記携帯電話60は、図1に示す基地局12を介して通常の一般回線10に接続してインターネットなどに接続可能な図示しない第1の通信装置と、所定の距離(例えば10m程度)の間で同種通信装置と無線通信(2.45GHz帯の電波を利用して1Mbps程度の速度での音声やデータの通信)が可能な第2の通信装置と、表示装置と、入力キー部と、この携帯電話60を統括的に管理する制御装置とを備えている。

【0106】顧客は、前記携帯電話60の前記第1の通信装置を介して前記一般回線10に接続し、前記受付センタ20のこの銀行のホームページにアクセスすることができる。顧客は、このホームページの多様なメニューの中から図示しない「モバイルバンキング」を選択し、更に「ローン申込み」を選択すると、図19(a)に示すローン申込み表示画面605を取得して携帯電話60の前記表示部に表示することができる。この表示画面605において開始キー608を選択すると、(b)図から図20(b)図の顧客情報画面を順次取得することができる。顧客はこの顧客情報画面に各種の情報を入力することで顧客登録を行うことができる。

【0107】この顧客登録では、先ず、図19(b)図のように、顧客の氏名とメールアドレスを氏名欄611とメールアドレス欄612に入力した後、確認用に、確認用のメールアドレス欄613に再度メールアドレスを入力して次ぎへキー601を選択して(c)図の表示画面615に移行させる。(c)図の表示画面ではこの銀行の店番、科目、口座番号を各入力欄616、617、618に入力して次ぎへキー601を選択して(d)図の表示画面620に移行させる。(d)図の表示画面620では顧客の勤め先住所と電話番号を各入力欄621、622に入力して次ぎへキー601の選択で、図20(a)図の表示画面625に移行させる。

【0108】前記(a)図では、顧客の年収と他社(他の銀行)からの借入金額および希望借入れ限度額を各入力欄626、627、628に入力して、次ぎへキー601の選択で(b)図に示す表示画面630に移行させることができる。この表示画面630は、先に入力した入力内容を確認するための表示画面であり、顧客は、この内容が正しければ登録キー631を選択し、修正があれば修正キー632を選択することで先の入力を修正することができる。

【0109】前記携帯電話60は、前記登録キー631が選択されることによって、(c)図の表示画面635を表示して、前記受付センタ20に前記確認内容を送信する。前記表示画面635では、与信結果がメールを介して連絡される旨が表示され、携帯電話60での登録手

続きが完了する。

【0110】前記受付センタ20の受付管理サーバ21は、前記登録が選択されると、その入力内容を前記集中センタ30の前記与信業務端末31に前記送受信サーバ22を介して送信する。前記与信業務端末31では、前記送信されてきた内容を前記勘定系サーバ41や個人情報サーバ42、更には専用回線11を介して接続可能な図示しない前記与信管理センタなどから入手する依頼者の各種の情報を基に貸し付けの判断を行う。そして、その決済内容を前記受付センタ20に通知するとともに、前記情報管理センタ40に送信し、前記情報管理センタ40はこれを顧客勘定系データ200及び顧客個人情報データ210に格納する。

【0111】一方、前記決済の通知を受けた前記受付センタ20は、前記決済データを前記登録したメールアドレスの相手にメールを介して通知する。(d)図は、そのメールの一例を示す表示画面である。このメールには、当該顧客のローン申し込みの受付番号と、与信結果が通知される。この与信結果が良好の場合、この携帯電話60を持ってお近くの当行ATM(自動機102)へお持ちくださいとの案内が表示される。携帯電話60は、前記与信結果のメールが通知されると、前記申し込みの受付番号を内部メモリに記憶する。

【0112】また、図43と図44は、携帯電話60の他の実施の形態に係る表示画面を示したものである。図43(a)図において、この(a)図に示す表示画面は携帯電話60で前記受付センタに接続し、ローン申し込みを行う初期画面920を示している。ここで説明する携帯電話60の表示画面は、項目ごとに各表示画面が別れており、これら表示画面は携帯電話60のテンキーやフアンクションキーなどの操作により上下方向にスクロールさせ、かつ、表示画面上の各キーに割り付けられた対応する前記テンキーやフアンクションキーにより入力と選択が可能である。図43、図44では、これらスクロール可能な表示画面全体を表している。

【0113】前記初期画面920では、次へキー922で(b)図に移行することができ、終了キー921で処理を中止することができる。顧客が次へキー922を選択して送信すると、前記受付センタ20は(b)図に示す会員契約を参照する表示画面925を携帯電話60に提供する。この表示画面925では、会員規約の一部を表示し詳細については省略している。この表示画面925において、契約内容に同意して同意キー923を選択して送信すると、前記受付センタ20は(c)図のローン申し込みの各種情報を入力する表示画面930をこの携帯電話60に提供する。この表示画面60では、氏名931、2つの顧客メールアドレス932、933、店番(支店番号)934、口座番号935、勤め先会社名936、勤め先電話番号937、年収938、他社借入れ限度額939、図示しない希望借入れ限度額などをこ

の表示画面をスクロールさせながら入力することができる。顧客がこの入力項目を入力して送信すると、前記受付センタ20は、これら入力内容を図示しない記憶装置に格納して、図44の(a)図に示すローン申し込みを受け付けたことを表す表示画面940をこの携帯電話60に送信し、処理を終了する。

【0114】前記受付センタ20は、前記実施の形態と同様な処理(説明を省略する)を行って、ローンの決済結果と受付番号を取得する。そして、前記顧客のメールアドレスに(c)図に示すローン申し込みの結果を示す表示画面950を送信する。顧客は(b)図のメール受信時の通知画面945によりメール着信を知ることができる。前記(c)図の表示画面950では申し込みに対するこの金融機関が貸すことのできる限度額と、前記自動機との認証に使用される受付番号が通知される。以後は、前記実施の形態と同様につき省略する。

【0115】このように、この実施の形態では、銀行で行う手続きの操作を前記携帯電話60や他の端末装置を介してその一部を行うことができるので、時間のかかる入力作業を分散して、時間をおいて、場所を違えて行うことができる。特に、この事例で説明するローン申し込みのような与信決済では、与信作業に時間が必要である。例えば、一般銀行では、この与信に2、3日が必要であるため、2日に分けて銀行に出向かなければならない。また、1日の作業で与信を行う金融機関もあるが、短時間に決済が行われないので長時間この自動機や窓口端末を占有することとなる。これは、金融機関においても、顧客においても、更には順番待ちの顧客からも解決したい課題である。そこで、この実施の形態では、前記したように、事前審査の申し込みを前記携帯電話60で行なうとともに、この結果をメールで受け、都合のよいときに銀行に出向けばよいので、前記課題が軽減される。

【0116】なお、この実施の形態では、前記受付センタ20への申し込みを入力が容易な自宅PC51で行って、メールアドレスを形態電話60のアドレスにすることもできる。これにより、携帯電話60での文字入力を削減できる。また、前記携帯電話60を使わずに、直接自宅PC51でメール着信することもできる。

【0117】さて次に、前記携帯電話60で事前審査を完了した顧客が銀行に出向いた際の操作方法を説明する。まず、顧客は、前記営業店100の受付端末101で受付を行う。この受付端末101の操作は図11の動作フローと図12の画面フローに従って行われる。詳細は既に説明しているので詳細は省略する。ここでは、前記ローン申し込みを行った顧客が、図12(c)図の予約の取扱項目キー486を押下し、閑散状態で前記自動機102に案内(割り振られて)されて、これから割り振られた自動機102を操作する状態だと仮定して、以後説明する。また、広告情報エリアは表示画面によって



適宜表示されるものとする。

【0118】図21において、顧客が割り振られた前記自動機102の前記顧客表示部310には、図21

(a)図の表示画面565が表示されて、顧客が、前記受付端末101で申し込んだ取引（携帯電話で申し込んだ手続き）を継続させる前記継続キー566を押下すると、(b)図の表示画面575が表示される。この表示画面575では、ガイダンスエリア562に、手続きに運転免許証が必要であり、事前審査（携帯電話60での手続き）が済んでいるかの案内が表示される。ここでは、既にメールで審査済みとの連絡があるので、審査済みキー576を押下する。一方、審査が済んでいない場合は未審査キー577を押下することとなるが、この場合、前記携帯電話60での手続き（申し込み）をこの自動機102で行い、その後、後日再び来店していただくか、あるいは、ロービーで待つために受付端末101での操作をこの自動機102で行うこととなる。なお、この実施の形態では、操作の確実性を確保するために表示画面565、570を表示させるステップを行っているが、前記受付端末101で顧客の意向を確認しているため、このステップを省略して、図22(a)図の表示画面600を初期画面として、この初期画面に顧客の氏名を表示して待ち受けることにより、わずらわしい操作を簡素化することができる。

【0119】さて、前記審査済みキー576が押下されると、自動機102は、図22(a)図の表示画面600を表示する。この表示画面600ではガイダンスエリア562に前記携帯電話60を近づけるようにとのガイダンスを表示するとともに、前記操作テーブル部321に設けた前記携帯電話60の第2の通信装置と同種の通信機から信号を発信するとともに、前記携帯電話60の近づける位置を特定するための表示603を表示する。

【0120】この実施の形態では、前記タッチパネル付表示部318の右側手前（表示画面600の右下角部近傍）に前記第2の通信装置の図示しない送受信部を設けている。そして、顧客にこの送受信部の位置を把握させるために、この送受信部から電波が発信されている状態を波状の動画で示す前記表示603を表示する。顧客が、携帯電話60を前記送受信部に近づけるとデータ交換が行われ、これに伴って、前記波状の表示603が

(b)図の表示画面605に示すように強調表示され、データ交換が行われる。前記データ交換が完了すると、同図のように、携帯電話を認識しましたなどの確認表示を行う。

【0121】また、前記自動機102は、互いの第2の通信装置を介して前記携帯電話60との通信が確立すると、前記受付センタ20から送信されたこの携帯電話60のメモリ内に格納された前記受付番号の出力を依頼し、これを取得して、この携帯電話60が前記顧客登録で使用された前記携帯電話60であるか否かを認証す

る。この認証が否の場合は、再度前記顧客登録で使用した携帯電話を近づけてくださいとのガイダンスを表示して再操作を行わせ、これが認証できない場合は、その旨を表示画面に表示して、以後の手続きを中止する。これにより、安全性を確保している。

【0122】なお、図22の表示画面600、605ではガイダンスエリア562の片側に取消キー601と前の画面に戻る前画面キー602が設けられている。

【0123】また、この実施の形態では、前記携帯電話60を介して認証を行うことで、受付番号などを控える必要がないから手続きが簡単である。しかし、携帯電話60が使用できない場合、前記受付番号を入力するテンキーを表示して、これから入力するようにしてもよい。

【0124】一方、前記携帯電話60により認証が行われると、前記営業店管理サーバ107から配信された前記登録証データから名前と口座番号を抽出して、これを確認させる図23(a)図に示す表示画面610を表示する。この表示画面610で確認キー611が押下されると、ローン契約の契約内容を表す(b)図の表示画面615が表示される。この契約内容に同意しない場合は「同意しない」キー616を押下すれば取引を中止し、「同意する」キー617を押下すれば、図24以降の顧客確認作業に移行する。

【0125】図14(a)図の表示画面620では、顧客本人の確認作業をこれから始めることについての確認が行われる。確認キー621を押下すると、免許証の入力を促す(b)図の表示画面625を表示させる。この表示画面625では、ガイダンスエリア562には免許証読み取りとして「免許証をセットして確認を押してください」との案内が表示される。そして、前記ワークエリア563には、図7に示すスキャナ316の開閉蓋があげられて免許証をセットする動画が表示される動画エリア627と、確認キー627が表示される。これにともなって、この自動機102は前記スキャナ316の開閉機構を動作させて開閉蓋を開放する。

【0126】顧客が前記スキャナ316に免許証をセットして前記確認キーを押下すると、自動機102は、前記スキャナ316の開閉蓋を閉じて、図25(a)図に示す表示画面630を表示し、前記スキャナ316を動作させて読み取り作業を開始するとともに、図7に示す前記ミラー311の後方に設けた対人カメラを動作させて顧客の撮影を行う。前記(a)図ではガイダンスエリア563に読み取り中の案内が出され、読み取り作業が完了すると、(b)図の免許証取り出しを促す表示画面635が表示されるとともに前記開閉蓋を開放する。この表示画面635では、前記表示画面625と同様に免許証の取り出す動画を表示する前記動画エリア627と、確認キー627が表示される。

【0127】顧客が前記確認キー627を押下すると、前記自動機102は前記スキャナ316で取得した免許



証データと前記対人カメラで撮影したデータ、及び当該顧客の個人データを前記営業店管理サーバ107を介して前記集中センタ30の与信業務端末31に送信し、顧客の本人確認を依頼する。前記自動機102は、前記本人確認の待ち時間を利用して前記ワークエリアに広告情報や各種の情報を表示する。

【0128】例えば、図26(a)図では、ガイダンスエリア562に「しばらくお待ちください」の案内を表示して、前記ワークエリア563に広告情報が表示されている実施の形態を示している。前記自動機102は、前記ワークエリア563に広告情報などを表示するにあたり、当該顧客の顧客個人情報データ210から広告順番情報212を抽出し、この順番に従ってこの自動機102の記憶装置または前記営業店管理サーバ107の記憶装置に予め格納されている広告データの中から当該情報を取得して前記ワークエリア563に表示する。

【0129】これらの広告情報などは一定時間経過すると前記広告順番情報212に従って順次画面が切り替わる。この間に、例えば前記選択キー559が押下されると、(b)図のように前記選択した広告情報などに関する取引業務を予約するか否かを確認する表示画面645が表示される。この表示画面645において、予約取りやめ581を押下すれば前記選択キー559の押下がキャンセルされ、確認キー582を押下すれば前記予約端末101での予約と同様な処理が行われ、それに伴う顧客への案内が前記ワークエリア563内に行われる。前記表示画面645の選択が行われると、自動機102は再びワークエリア563に前記順番に従った広告情報などの表示(図27(a)図に示すような表示画面650)を表示する。これらの表示は前記集中センタ30からの回答があるまで順に表示される。

【0130】一方前記与信業務端末31では、営業店100から送信された免許証データと前記対人カメラで撮影したデータとを比較して本人確認が行われ、この本人確認が完了すればその結果を前記営業店管理サーバ107を介して前記自動機102に通知する。前記自動機102は、前記本人確認の結果が得られれば、(b)図に示すような契約確認を行う表示画面655を表示する。なお、本人確認は否定された場合、再操作や取引中止が行われる。

【0131】この実施の形態では、契約内容の確認を2回行う。図23(b)図に示す表示画面615では、申し込み時の内容と一致しているか否かの大まかな内容を示す契約内容が表示され、図27(b)では、本人審査完了を受けて、当該個人に対応した詳細な契約内容が表示される。この契約内容に対して、同意しないキー616を選択すれば取引中止が行われ、同意するキー617を選択することで、この契約内容のプリント出力が開始されるとともに、図28(a)図の印刷中の案内が表示される表示画面660が表示される。

【0132】そして、プリントが終了すると(b)図の契約の受け取り案内を促す表示画面665が表示され、更に、直ちに現金の借り入れを行うか否かを選択させる表示画面670を表示する。この表示画面670で終了キー671を選択すれば取引を終了し、ローン借り入れキー672を選択すれば(b)図の金額を入力する表示画面675を表示する。前記表示画面675ではワークエリア563にテンキー676が表示され、ガイダンスエリア562には金額入力促す案内とともに、前記テンキー676で入力された内容が確認表示される金額入力エリア677が表示される。

【0133】そして前記表示画面675で借入金が入力されて円キーが押下されると図30(a)図に示す金額確認の表示画面680が表示される。この表示画面680で確認キー681が押下されると、(b)図の現金計数中の案内を示す表示画面685を表示して、計数が完了すれば、明細票を出力するとともに図31(a)図に示す明細票の受け取りを促す表示画面690を表示し、更に現金を出力するとともに、この現金の受け取りを促す(b)図に示す表示画面695を表示する。そして、最後に、前記広告情報で新たに予約した取引業務に対する整理券を出力するとともに、顧客に対する待機場所の案内を表示する表示画面697を表示して取引を終了する。

【0134】なお、この実施の形態では、このローンの借入に使用する専用カードを郵送するようにしているが(表示画面665)、この自動機102にカード発行機能があれば直接この自動機102から発行してもよい。また、発行機能がなければ、例えば、すぐ入手するかを選択させて、すぐ入手であれば、前記広告情報から相談の予約を行う手順と同様な手法でカード発行機能を備えた自動機の施設利用順位を取得するようにする。

【0135】また、通常、ローンでの現金の借入れは専用カードで行われているので、この専用カード取得前の現金の借入れはできない。しかし、この営業店管理システム1では、本人認証が行われたこのローン契約時であれば、引き続き現金の借入れを許可するようにしている。

【0136】次に、図33を参照して、この実施の形態に係る前記閲覧端末105と接客端末103aの操作方法を説明する。この実施の形態では、前記待機フロアー121に複数のソファが設置され、ゆったりと顧客が待機できるようになっている。この待機フロアー121には取引待ちの顧客が各種の情報を入手できるように、カタログやパンフレットなどの雑誌類700と、複数の前記閲覧端末105が設置されている。また、前記閲覧端末105は携帯型閲覧端末710と設置型閲覧端末720から構成される。前記雑誌類700及び携帯型閲覧端末710はソファに隣接して配置しており、前記設置型閲覧端末720はテーブルラック等に複数台設置さ

れて例えば閲覧コーナー721aを構成する。

【0137】前記携帯型閲覧端末710はタッチパネル表示部711を有する薄型の本体を備えたパーソナルコンピュータの機能を備えている。この携帯型閲覧端末710は、前記待機フロアー121の天井面などに設置される送受信機129を介して前記営業店管理サーバ107とデータ通信が可能である。また、この携帯型閲覧端末710にはカメラ付ペン712がコードを介して接続しており、このカメラ付ペン712を介して前記雑誌類700からキーワード701や操作指令キー702を入力することができる。

【0138】また、前記設置型閲覧端末720は、ディスプレイやキーボードや制御装置などからなるパーソナルコンピュータの機能を備え、更に前記カメラ付ペン712も接続されている。この設置型閲覧端末720もまたコードまたは前記送受信機129を介して前記営業店管理サーバ107とデータ通信が可能である。また、これら閲覧端末105は、前記営業店管理サーバ107を介して行員などが待機する図示しないカウンタ端末あるいは前記窓口端末103あるいは前記集中管理センタ30の相談対応端末34にてモニタすることができる。そして、これら閲覧端末105は、操作開始にあたり、顧客に「経過を仮登録する」「その都度仮登録する」を選択させて、顧客が操作する内容を前記営業店管理サーバまたはこの閲覧端末105自身に記録することができる。また、前記閲覧端末105は何れもカードリーダを備えており、前記受付端末101と同様に自動機102や窓口端末103などの追加予約を行うことができる。

【0139】これら閲覧端末105によれば待ち時間を利用して各種の情報を入手することができる。この閲覧端末105の操作方法を1つの操作事例、例えば、顧客が自宅のパソコン51を介して受付センタ20のホームページにアクセスして、この銀行が提供する商品情報を入手して、その商品に関する購入相談の予約を選択し、その後、来店して前記受付端末101で受付を行って前記待機フロアー121で待っている事例をもとに以下説明する。

【0140】顧客は、この待ち時間を利用して前記雑誌類700で購入しようとする商品や他の商品などの各種の情報を得ることができる(顧客50aの状態)。例えば、このような状況で、顧客が購入しようとする商品より良い商品を見つけたとする。この場合、隣接して設置してある前記携帯型閲覧端末710を動作させて雑誌類700のキーワード701を前記カメラ付ペン712を介してこの携帯型閲覧端末710に取り込むことができる。前記カメラ付ペン712には図示しない読取りボタンがあり、このカメラ付ペン712のペン先を前記キーワード701に近づけ前記読取りボタンを押下することで、このキーワード701を取り込むことができる(顧客50bの状態及びその拡大図)。そして、前記読取

った内容は前記タッチパネル付表示部711に表示される。顧客は、この表示部に表示される検索キー712を押下することで、この検索を前記営業店管理サーバ107に依頼することができる。また、前記雑誌類700に掲載されている操作指令キー702を前記カメラ付ペン712で取得することで、前記検索キー712と同様な操作を行う事ができる。

【0141】この実施の形態では、前記雑誌類700に掲載される記事内容に各種のキーワード701及び操作指令キー702を盛り込んでいる。前記携帯型閲覧端末710は、その図示しない記憶装置にこれらキーワード701と操作指令キー702を格納している。そして、前記カメラ付ペン712で撮影された内容と、前記格納されている内容から顧客が指示しようとするキーワード702を抽出し、この内容を前記タッチパネル付表示部に表示する。更に、この携帯型閲覧端末710は、前記キーワード701及び操作指令キー702とリンクする情報の番地及び動作指令コードのリンクリストを備えている。これにより、前記キーワード701であれば、前記営業店管理サーバ107の図示しない記憶装置に格納された各種の広告情報や詳細情報を前記リンクリストに格納された番地から入手することができ、更に、操作指令キー702であればその動作を実行することができる。

【0142】顧客は、これら携帯型閲覧端末710で更なる購入しようとする商品情報を入手して前記タッチパネル付表示部711に表示することができる。これらの商品情報は、前記自動機102の広告情報や各種の情報と同様の内容を備えており、この情報とともに表示画面に表示される操作キーの押下で更なる情報や詳細情報を前記自動機102と同様に入手することができる。更に、これら情報は、前記したように、表示画面に表示される操作キーの選択により、経緯の全てがあるいはその都度顧客の選択により仮登録される。これら仮登録はカードの挿入により本登録される。そして、顧客の受付された相談に関連した相談であれば、その記録された内容は待機中の相談時に反映され、更なる受付が必要であれば前記カードの挿入により、再度整理券が発行される受付操作が行われる。なお、前記整理券は既に受付を行って割り振られた自動機102の取引終了時に、その自動機102で再受付したと同様な手順で発行される。

【0143】また、この実施の形態では、前記顧客の閲覧端末105の操作は前記カウンタ端末や受付端末でモニタされているので、顧客が興味をもってこの閲覧端末710を操作しているのを行員が把握することができる。そして、これら操作に顧客が手間取っている場合や特定の商品を集めて見ている場合、これら商品の説明に行員が外向くことができる。行員は、この携帯型閲覧端末710と同種の機能を持ち更にキーボードやマウスなどをそなえてより操作性が良好な前記設置型閲覧端末7

20に顧客を導いて、この設置型閲覧端末720を利用して顧客の要望する各種の情報を引出して、前記相談端末104や自動機102などでの契約や販売に結び付けられる営業活動を行う事ができる。

【0144】また、工具は必要により、前記接客端末103aをこの待機フロア121に持ち込むことができる。この接客端末103aは、前記閲覧端末105や窓口端末103の機能を備えた携帯型端末機であるので、この待機フロア121で直接契約手続きまで行うことができる。

【0145】また、この実施の形態では、前記閲覧端末105を介して銀行が提携するチケット販売会社などの商品を販売することができる。例えば、前記雑誌類700に前記チケット販売会社の雑誌を加えて、この雑誌に前記各種のキーワード701及び操作指令キー702を盛り込んでおく。そして、顧客は、前記キーワード701とリンクされる前記チケット販売会社のホームページに前記営業店管理サーバ107を介してアクセスし、希望のチケットを購入予約する。この購入予約データは前記チケット販売会社からこの営業店管理サーバ107に送信され、このチケット発券と決済を行うために、前記予約端末と同様な予約が行われる。顧客は、前記予約により割り振られた自動機102により、この銀行からチケットの発券とその購入代金を振り替えることができる。もちろん、「閑散」状態であれば、既に予約済みで割り振られている自動機102が振替機能を備えていれば予約済みの取引処理に引き続いて振替/発券手続きを行う事ができる。

【0146】なお、前記閲覧端末105は、前記雑誌類700から前記カメラ付ペン712を介しての検索だけでなく、図示しない独自のメニュー画面を備えて、各種の情報や、これら情報に関する予約などを行う事ができる。

【0147】また、この閲覧端末105は、カメラを取り付けることができる。このカメラを介して前記集中センタ30の前記相談対応端末34と接続し簡単な相談を行うことができる。これは、前記待機フロア121を担当する工具が接客中などでいない場合に有効である。したがって、これらの相談に対しては、先ず営業店100a内の前記カウンタ端末などに接続し、接続不可の場合、更に前記集中センタ30などに接続するようにするとよい。

【0148】次に、この営業店管理システム1における前記自動機102を主体とした営業店100a（図1参照）に適した他の実施の形態を図34から図38を参照して説明する。図34と図35は時間帯により販売商品、例えばチケットの販売を制限した実施の形態の自動機102の表示画面図である。また、図35から図37は場所や利用回数や時刻曜日を基に利用者の特性を見極め、これら利用者に各種のサービスを提供する実施の形

態であり、図35は営業店管理サーバ107の動作フロー図、図36、37はその表示画面図である。

【0149】先ず、これから説明する自動機102を主体とした営業店100aは駅前に設置されて、現金の入出金を主体に各種の情報やチケットなどの商品販売が可能な自動機102を複数台設置した店舗である。これらの駅前に設置される店舗では、現金の入出金や身近なチケット類などの購入客が多い。そこで、この実施の形態の前記営業店100aは、通常の現金入出金の取引に加えて各種の情報やチケットなどの商品販売が可能な自動機102を複数台設置している。しかし、これら駅前の営業店100aでは、顧客の出入りが激しいために、ユーザ自身が操作するチケットなどの商品販売は作業時間がかかり、この作業を混雑時に行われると順番を待つ他の顧客に迷惑となる課題がある。

【0150】そこで、この実施の形態に係る前記営業店管理サーバ107は、図8のステップ400で説明したと同様な時間帯モードを設定し、閑散時間にチケット販売などを行い、混雑時には前記サービス端末と前記自動機とで作業を分担してチケット類の販売を行っている。即ち、この実施の形態では、空いている時間、例えば、AM10:00から12:00、PM3:00から20:00の閑散時間にのみ可能とし、他の時間は前記チケットサービスを制限したり中止するようにし、時間が無い方、混雑してしまった場合は、決定/発券作業を次回来店時に行うようにしている。これにより、自動機102の利用率向上を図るとともに混雑緩和を図ることができるので、ビジネスマンやOLなどの時間に余裕がない方、あるいは、主婦やアクティブシルバーなどの機械なれしていない、ゆっくり情報検索や決定したい方に有効なサービスである。

【0151】図34の(a)図は、前記自動機102のメニュー画面720の一例を示したものである。顧客が前記予約端末101で予約を済ませ、割り振られた自動機102でカードを挿入すると(a)図のメニュー画面720が表示される。この実施の形態では、前記メニュー画面720の上部に前記広告情報エリア564が設けられ、その下部にチケット販売情報エリア721が設けられ、下部に前記ワークエリア563が設けられている。前記広告エリア564には、例えば、「只今の時間今週のチケット販売予約受付中」などの広告案内が右側から左側に流れるように表示される。また、前記チケット販売情報エリア721には、現在時刻(時計表示)とチケット販売の時間帯情報及びチケット販売キー722が設けられている。更に、前記ワークエリア563には、取引や預入れ振込み等の一般的な選択キーに加えて、予約/与信により前もって取引の一部を行っている顧客が取引のために選択する予約キー723を他の選択キーとは独立させて設けている。このメニュー画面720によれば、前記チケット販売中であれば、前記チケット販売キー722が強調表示され、これを押下すること

で、チケット販売の詳細を表示する(b)図の詳細表示画面725に移行させることができる。

【0152】一方、チケット販売時間帯でない場合は、

(d)図に示すメニュー画面735が表示される。このメニュー画面735では、前記広告エリア564に、例えば、「只今の時間チケット予約は行っていません」などの広告案内が表示されるとともに、前記チケット販売キー722がトーンダウン表示され、操作ができないように表示される。即ち、通常の取引メニュー画面735では、次回販売時間を表示し宣伝を行う。

【0153】前記詳細表示画面725では、チケット販売のメニューが表示される。例えば、この実施の形態では、下部にチケットジャンルを選択する複数のジャンル選択キー726が配置され、この選択により、その上部に各種イベントのリストと販売枚数が表示される。また、各イベントの右側には詳細キー727が設けられて、この詳細キー727を押下することで(c)図の予約画面730に移行することができる。この予約画面730では、そのイベントの詳細情報と枚数の追加キー733が設けてあり、この追加キー733を押下することで予め設定された枚数を増加することができる。そして、画面下部の暗証番号入力エリア731に暗証番号を入力し予約キー732を押下することで、当該チケットの予約を行う事ができる。顧客は、この取引終了時にこの自動機102から予約番号を受け取ることとなる。そして、これら予約情報は、前記情報管理センタ40に記録される。

【0154】なお、前記の実施の形態では、予約番号を整理券に出力したが、整理券に替えて、前記携帯電話60に出力して記録しても良い。この場合、前記自動機102は、互いの第2の通信装置を利用して、携帯電話60に予約番号を送信し、これを記録させる。そして、再度来店する際に本人認証で前記予約番号を出力させて、本人認証と予約情報を前記顧客管理センタ40から入手してもよい。

【0155】また、前記の説明ではチケットの予約販売を事例に説明したが、検索から予約、あるいは検索からチケット発行まで行う事ができる。また、この実施の形態の自動機102では予約を行ったチケットの発券を行う事ができる。この場合、前記メニュー画面720または735において予約キー723を押下すれば、発券のための表示画面、例えば、図35の(c)図の表示画面750を表示して予約番号と暗証番号を入力することで本人認証を行ってから次ぎの発券表示画面に移行することができる。

【0156】次ぎに、図35は、前記チケット販売できない時間帯に予約を可能とするサービス端末の表示画面図と、この予約販売の自動機の認証画面を示したものである。前記サービス端末は、前記閲覧端末105と同様な機能を備えて、前記営業店100aの特権エリア2

1に設置されるものである。このサービス端末は、入出金の機能がないものであり、情報検索や購入の予約を行う事ができる。

【0157】図35(a)図は、前記サービス端末のメニュー画面740を示している。このメニュー画面740では、チケットエリア741とローンエリア742に分かれてメニューが整理され、各エリアに設けられたメニューキー743を押下することで、(b)図に示す当該ジャンルのメニュー画面745が表示される。このメニュー画面745では左側に複数のジャンルキー746が設けられ、これを押下すると、押下されたジャンルキーが強調表示され、その右側のイベントエリア747に当該ジャンルのイベント情報が表示される。このイベントエリア747には、前記追加キー733が設けてあり、更に、画面下部に前記暗証番号入力エリア731と前記予約キー732を設けている。顧客は希望するイベントを選択して、暗証番号を入力して前記予約キー732を押下すれば予約を完了することができ、当該自動機102が予約番号付きの整理券を取引終了時に発券する。

【0158】予約されたチケットを発券する場合は、図34(a)(b)図に示すメニュー画面720または735から予約キー723を押下して、(d)図に示す表示画面750を表示して予約番号と暗証番号を入力することで、当該予約内容の検索と本人認証を行ってから次ぎの発券表示画面に移行することができる。

【0159】次ぎに、図35から図37を参照して、利用者特性により、顧客に最適なサービスを提供可能な営業店管理システム1の応用例を説明する。前記実施の形態では、図3の顧客個人情報データ210の顧客属性216と、これに基づく広告順番情報212により、自動機102の表示画面に顧客に適した各種の情報を提供したが、これから説明する実施の形態では、前記広告情報212に基づく情報表示に先だって、当該顧客の利用場所や、その利用場所の利用回数や、利用日時(時刻曜日)を基に利用者の特性を見極め、この特性に合わせ、これら利用者により各種のサービスを提供するものである。このサービスは、前記広告順番情報213に替えて行っても良く、あるいは、通常良く使う利用場所前記広告順番情報213のサービスを行うようにしてもよい。更に、この駅前の営業店100aのみの特定の営業店でのサービスとして行っても良い。

【0160】そして、このサービスの狙いは、利用者がその時々で欲している情報を見極め、タイミングよく提供することにより販売促進を図ることと、駅前の無人店舗において駅前ポータルスポットのイメージを定着させ、利用の促進を図ることである。このサービスは、特に、無人店舗の利用者全般に有効であり、主に旅行者、出張者、映画を見る人など、地域密着型で直ぐに使用するチケットを求めている人をターゲットにしている。

【0161】図36において、この実施の形態では、前記受付端末101で受付を行って、割り振られた自動機102を使用する間に当該顧客の情報から利用者特性を見極める作業を行う。先ず営業店管理サーバ107は、前記顧客情報の支店番号からこの営業店100aまでの距離を判定し（ステップ760）、次ぎに当該顧客がこの営業店100aを利用した利用回数を判定し（ステップ762、次ぎに利用時刻及び曜日を判定し（ステップ764）、これら判定結果を図37に示す判定リストから当該顧客の行動を推測し（ステップ766）、これら行動の推測の判定結果から、例えば、会社768、買い物770、出張772、旅行774などに顧客利用時の状態を推測する。

【0162】図37は、行動の推測事例の一部を示している。例えば、顧客のカード発行支店が国分寺の場合、この営業店100a（自動機利用支店）が国分寺であれば、当該顧客は住民であり、休日のAM12:00であれば主婦の買い物、平日AM8:00であれば会社の出勤と判断する。また、営業店100a（自動機利用支店）が新宿の場合、休日であれば買い物、平日AM12:00で回数が多ければ、会社の昼休み、回数が少なければ出張、平日のPM6:00であれば帰宅と判断する。更に、営業店100a（自動機利用支店）名古屋の場合、休日は旅行であり、平日は出張と判断する。

【0163】特に、前記利用回数は、通常の利用場所の特定に利用される。即ち、通常、顧客は最寄りの支店でカードを取得するので、支店番号から利用する営業店100aまでの距離を把握することで、この顧客の行動を推測することができる。しかし、例えば、転勤や引っ越しなどで、カード発行支店と異なる場所に居住することとなった場合、この利用回数が行動推測のキーとなる。つまり、この実施の形態では、利用回数を支店番号からこの営業店100aまでの距離の補正にも使用する。

【0164】このように、前記営業店管理サーバ107は、顧客の個人情報から顧客行動を推測してこの行動に最もふさわしいあるいは要望する情報を提供する。例えば、図36に示すように、前記会社768と判定した場合は嗜好チケット予約、ランチ予約、次の電車までの時間、ケータリング情報等を提供し、前記買い物770と判定した場合は、映画前売、プレイスポット前売、バーゲン情報、地図表示サービス等を提供し、出張772と判定した場合は旅館・ホテル予約、観光スポット入場券、簡易ツアコン機能、地図表示サービス等を提供し、旅行774と判定した場合はビジネスホテル予約、土産予約・発送、名物屋食店情報、地図表示サービスなどを提供する。

【0165】例えば、図38は、この実施の形態に係る自動機102が提供する表示画面の一例を示している。この実施の形態の表示画面は、地域情報エリア801とワークエリア563を備えている。この営業店管理サーバ

107は、その地域に対応した複数の情報データを記憶装置に格納しているとともに、一般回線10を介して地域の企業と連携した情報ネットワークを構築している。そして、その情報を呼び出すための各種選択キーを前記顧客の特性に合わせて選択し、当該選択キーを前記地域情報エリア801に表示する。一方、前記ワークエリア563には、銀行の自動機102が標準的に備える取引選択キーを備えている。

【0166】そして、この自動機102は顧客特性に合わせて、例えば、図38の表示画面800、805、825、830を選択して表示する。この図38は、東京都練馬の支店に口座を備える同地区在住の会社員の事例に関する表示画面例を示している。

【0167】例えば、前記表示画面800は、この顧客が大手町の支店で（火）AM12:20に利用した場合であり、この顧客はこの支店を平日に28回、休日に3回利用している。このような場合、この利用支店の前記営業店管理サーバ107は、この顧客が会社768であると判断して、前記地域情報エリア801に利用者が直ぐに欲しくなるようなチケットなどの販売メニューを表示させる。

【0168】また、例えば表示画面805は、この顧客が、池袋の支店で（日）15:35に利用した場合であり、この顧客はこの支店を平日に2回、休日に8回利用している。このような場合、この利用支店の前記営業店管理サーバ107は買い物770であると判断して、前記地域情報エリア801に映画前売券や当該地域プレイスポットなどの入場割引券などのメニューを表示させる。これらの地域情報は、地図を利用したサービスが提供される。例えば、表示画面805から映画前売券を選択すると、この詳細情報の表示画面810が表示される。この表示画面810は、この地域の映画館マップの上に現在上映中の映画のタイトルが選択ボタンとして複数表示され、更に上映時刻から検索する表示画面に移行させる選択キーや映画館から検索可能な表示画面に移行させる選択キーなどが表示される。この表示画面810では、映画のタイトルからはもちろん、映画館や上映スケジュールからも検索することができる。

【0169】例えば、この表示画面から「ローマの休日」を選択すると表示画面815が表示される。この表示画面815では、前記マップ上に現在位置と上映映画館の位置と上映時間が重ね表示される。ここで、買うキーを選択すると、この前売り券を購入する表示画面820が表示される。この表示画面820で必要枚数を選択して確認を押下すると、この自動機102は前記営業店管理サーバ107を介して当該映画館の前売り券を管理するサーバとアクセスして当該予約を実行し、その内容を、この自動機102の表示画面に表示する。そして、この自動機102でこの前売り券の費用を決済した後に前売り券を発券して取引を終了する。

【0170】例えば、表示画面825は、この顧客が、名古屋の支店で(水)18:42に利用した場合であり、この顧客はこの支店を平日に3回、休日に0回利用している。このような場合、この利用支店の前記営業店管理サーバ107は出張772であると判断して、前記地域情報エリア801に帰りの時刻表などを表示する。

【0171】例えば、表示画面830は、この顧客が、京都の支店で(土)9:30に利用した場合であり、この顧客はこの支店を平日に0回、休日に0回利用している。このような場合、この利用支店の前記営業店管理サーバ107は旅行774であると判断して、前記地域情報エリア801に、この営業店100a近隣の観光スポットをマップ形式で表示する。例えば、表示画面830において、名所めぐりを選択すると表示画面835を表示する。この表示画面835では、この営業店100a近隣の観光マップ上に複数の名所めぐりのコース選択キーを表示する。このコース選択キーの1つを選択すると表示画面840のように、マップ上に当該コースの入場料が所要時間などの情報とともに表示される。また、この表示画面840の印刷を選択すれば、同マップが出力され、買うを選択すれば、マップ上に表示される入場券を買うことができる。

【0172】このように、この表示画面830のステップでは、入場割引券を販売するだけでなく、それらをめぐる簡単なルートをいくつか用意しておいて提供することで、多数箇所の割引券を一括販売することができる。また、既成のルートから任意のスポットを追加・削除できればより有効である。

【0173】次に、図39と図40を参照して優先予約及び購入に関する実施の形態を説明する。銀行などの営業店において、この営業店に利益を与えてくれる優良な顧客を今後ともこの営業店の顧客として抱え込むことは重要である。そのためには、これら優良顧客に得点を与えることもまた重要である。例えば、銀行預金額や利用回数に応じてチケットの優良席を確保する事でユーザーの囲い込みと利用度を増加させたり、金利が高い定額預金利用が高い高齢者は金利が低い普通預金を利用する事でチケットの購入権利を得られたり、お金の出し入れがしやすい普通預金利用が高い低年齢者は預金額が固定できる定額預金を利用する事でチケットの購入権利が得られるようにすれば、顧客と営業店がともにメリットを得ることになる。このように、この実施の形態では、ユーザーの銀行利用度に合わせたチケット優先予約/購入サービスを行うことで、当該顧客の再利用を図らせることを狙いとしている。このようにすれば、銀行依存度が高い(安全な保管場所)高齢者や、銀行利用頻度が高い(クレジットカードが持てない)低年齢者(高校生/大学生)の顧客確保を向上させることができる。

【0174】この実施の形態では、前記サービスを実現するために、前記情報管理センタ40に格納した顧客個

人情報管理データ210の顧客属性211にこれら顧客優先度情報を格納しておくことで、前記営業店管理サーバ107がこの顧客属性211を基に予めこの営業店管理サーバ107の記憶装置に格納された顧客優先度別表示画面から対応する表示画面を選択して表示する。

【0175】例えば、図39、図40は、預金額を増やすことで優先順位が高くなる預金額優先度サービスの実施の形態に関する表示画面である。図39の(a)図は、この優先サービスを受けられる顧客が自動機102を利用した際のメニュー画面850を示している。このメニュー画面850では、通常の取引メニュー画面の最上部に顧客の氏名が表示され、その下部にこの顧客が預金額によって受けられるサービスとして例えば今週のチケット販売メニューと詳細情報を選択する詳細キー850が表示される。このメニュー画面850は、顧客が受付端末101(自動機102でも良い)に挿入するカード上の個人情報と前記情報管理センタ40に格納される前記顧客個人情報データ210を照合して、前記営業店管理サーバ107が予め記憶装置に格納しているチケット情報から当該顧客に合わせて表示する。

【0176】このメニュー画面850から前記詳細キー851を選択すると(b)図のチケット販売の案内を表示する表示画面855が表示される。この表示画面855では、下部にチケットジャンルを選択する複数のジャンル選択キー726が配置され、この選択により、その上部に各種イベントの優先度を含むリストと販売枚数が表示される。また、各イベントの右側には詳細キー727が設けられて、この詳細キー727を押下することで(c)図のチケット販売の詳細を表示する表示画面860が表示される。この表示画面860はチケット詳細情報と選択したチケットの優先枚数とお客さまの預金額に合わせた購入情報が表示される。例えば、この事例では、顧客の普通預金残高が600000円あり、この顧客は現在4番目の優先権利を持っているが、あと60000円預金すると1番目の優先権利を受けることができることが表示されている。ここで予約キー861を選択すれば、優先権利4番目で予約することができ、お預入れキー862を選択すれば(d)図の預入れの表示画面865を表示する。この表示画面865で不足する60000円を入金して預入れキー866を選択することで再度優先案内の表示画面870が表示される。この表示画面870では、顧客の普通預金残高が660000円に変更され、この顧客が現在1番目の優先権利を得たことが分かる。この状態から予約キー861を選択することでチケット購入の表示画面875が表示される。この表示画面875では予約内容が確認表示され、この状態で購入する場合は、暗証番号入力エリア876に暗証番号を入力し購入キー877を押下することで、当該チケットを購入の決済を行う事ができる。そして、この決済が完了すると自動機102は発券の表示画面880を表

示する。この表示画面 880 では、発券の時間を利用して、このチケット購入により減額された普通預金残高の表示を表示するとともに、画面下部に付加サービスとしての地図キー 881 や経路キー 882 が表示され、これらを押下することで、同内容のプリントサービスを受けることができ、終了キー 883 で取引を終了することができる。

【0177】このように、この実施の形態では、預金額優先度の場合、預金を増やす事で優先順位が高くなり、チケット購入条件が満たされていない場合は追加預金を促す表示を行い、チケット購入条件が満たされた場合にはチケット購入を行う事でチケットを発券し、購入履歴を前記情報管理センタ 40 に保存し、次回以降の購入の際に利用の情報として利用される。

【0178】次に、図 41 を参照して、この営業店管理システム 1a を利用した通信販売決済システムの実施の形態を説明する。この通信販売決済システム 1a は、従来、通信販売などの振込み用紙を銀行窓口で処理していたものを、前記携帯電話 60 または携帯端末 70 を利用した振込み通信サービスにより前記自動機 102 にて簡単に振込み可能とするものである。これにより、振込み処理のより一層の自動化へのシフトと顧客振込み処理の容易化を図ることができる。

【0179】図 41 において、ここで利用する携帯電話 60 や携帯端末 71 は前記実施の形態で説明したように第 1 の通信機と第 2 の通信装置を備えている。そして、この実施の形態では、先ず (1) 自宅のパソコン 51 から一般回線 10 を介して通信販売会社 5 のホームページにアクセスして購入しようとする商品の申込みを行う。この際、前記申込みに対する振込依頼通知の宛先を前記携帯電話 60 のメールアドレスとする。(2) 前記通信販売会社 5 は、振込依頼情報(請求情報)を前記携帯電話 60 のメールアドレスに通知する。(3) 前記顧客はこの携帯電話 60 を銀行の営業店 100a に持参して、自動機 102 と前記携帯電話 60 との第 2 の通信機を利用して図 22 で説明したと同様な手法で振込依頼情報を前記携帯電話 60 から前記自動機 102 に送信し、この振込依頼情報に基づいて決済を実行する。前記振込依頼情報には、購入した商品情報と通信販売会社の振込口座情報が含まれている。(4) 営業店 100a は、前記振込依頼情報に基づいて前記通信会社 5 に振替手続きを実行する。(5) 前記通信会社 5 は、前記営業店 100a から振込手続きが完了すると前記携帯電話 60 に振込み完了通知をメールで送信する。(6) そして、通信販売会社 5 は商品を顧客の自宅に発送する。

【0180】なお、前記説明では、自宅パソコン 51 から申込みを行ったが、前記携帯電話 60 を介して申し込んでもよく、また、電話や FAX や前記携帯端末 61 で行ってもよい。

【0181】つまり、この通信販売会社 5 は、ネットワ

ークを介して複数の顧客端末(携帯電話 60、携帯端末 71)と決済会社(営業店管理システム 1)と接続される通信販売サーバを備え、この通信サーバは販売サイトを開設して、前記ネットワークを介して前記顧客端末からアクセス要求を受け付けて販売情報を提供し、これら販売情報から特定の商品の販売を受け付けて、決済通知に必要なメールアドレスを顧客端末に要求してこれを入力してこの接続を終了し、前記メールアドレスに前記決済会社との決済に必要な情報を含む決済依頼を通知し、前記決済会社からの振り込み処理の完了にともなって、購入商品の発送手続きと前記メールアドレスへの手続き完了通知を実行する。

【0182】

【発明の効果】本発明によれば、営業店内に設置された各種の自動機の混雑状況に基づいて自動機の取引内容を変更することができるので、待ち時間を軽減しつつ各種の情報を提供することができる。

【0183】また、他の発明によれば、営業店内に設置された各種の自動機に対して来店する顧客の目的や混雑状況に合わせて顧客を効率的に割り振って、以後の処理を円滑に進めることができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】この発明に係る銀行の営業店管理システム 1 の概略システム図である。

【図 2】営業店管理システムの装置ブロック図である。

【図 3】顧客勘定系データのデータ構成図である。

【図 4】顧客個人情報データのデータ構成図である。

【図 5】受付端末の詳細図である。

【図 6】案内表示部の外観図である。

【図 7】第 3 の自動機の外観図である。

【図 8】混雑状況の把握フロー図である。

【図 9】大混雑時の割り振りの説明図である。

【図 10】混雑時の割り振りの説明図である。

【図 11】受付端末の動作フロー図である。

【図 12】受付端末の表示画面図である。

【図 13】受付端末の表示画面図である。

【図 14】自動機の動作フロー図である。

【図 15】自動機の表示画面図である。

【図 16】自動機の表示画面図である。

【図 17】自動機の表示画面図である。

【図 18】自動機の表示画面図である。

【図 19】携帯電話の表示画面図である。

【図 20】携帯電話の表示画面図である。

【図 21】自動機の表示画面図である。

【図 22】自動機の表示画面図である。

【図 23】自動機の表示画面図である。

【図 24】自動機の表示画面図である。

【図 25】自動機の表示画面図である。

【図 26】自動機の表示画面図である。

【図 27】自動機の表示画面図である。

- 【図 28】 自動機の表示画面図である。  
 【図 29】 自動機の表示画面図である。  
 【図 30】 自動機の表示画面図である。  
 【図 31】 自動機の表示画面図である。  
 【図 32】 自動機の表示画面図である。  
 【図 33】 閲覧端末の説明図である。  
 【図 34】 自動機の他の表示画面図である。  
 【図 35】 自動機の他の表示画面図である。  
 【図 36】 営業店管理サーバの他の動作フロー図である。  
 【図 37】 営業店管理サーバの判定リストである。  
 【図 38】 自動機の他の表示画面遷移図である。  
 【図 39】 自動機の他の表示画面図である。  
 【図 40】 自動機の他の表示画面図である。  
 【図 41】 携帯電話を利用した通信販売決済システムの

システム構成図である。

【図 42】 他の実施の形態に係る受付端末の表示画面図である。

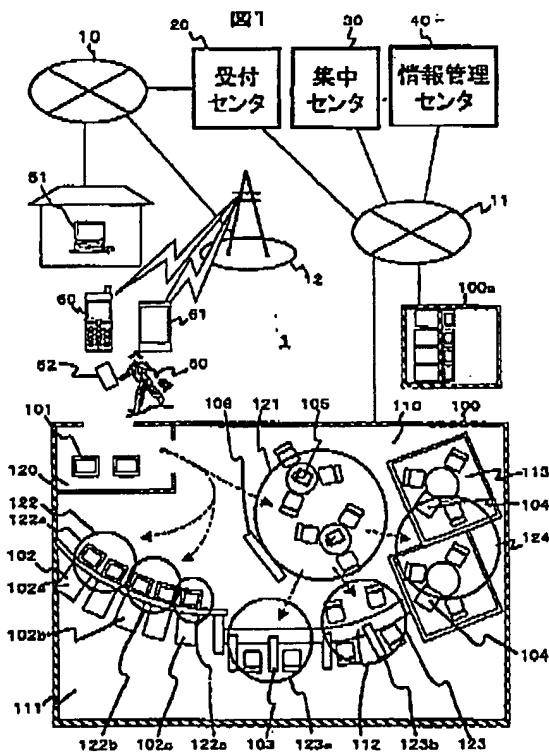
【図 43】 他の実施の形態に係る携帯電話の表示画面図である。

【図 44】 他の実施の形態に係る携帯電話の表示画面図である。

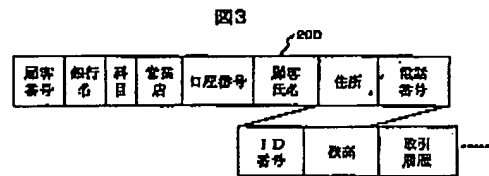
【符号の説明】

1…営業店管理システム、10…一般回線、11…専用回線、20…受付センタ、50…顧客、51…自宅のパソコン、60…携帯電話、61…携帯端末、30…集中センタ、40…情報管理センタ、100…営業店、101…受付端末、102…自動機、103…窓口端末、105…閲覧端末、106…案内表示部、107…営業店管理サーバ。

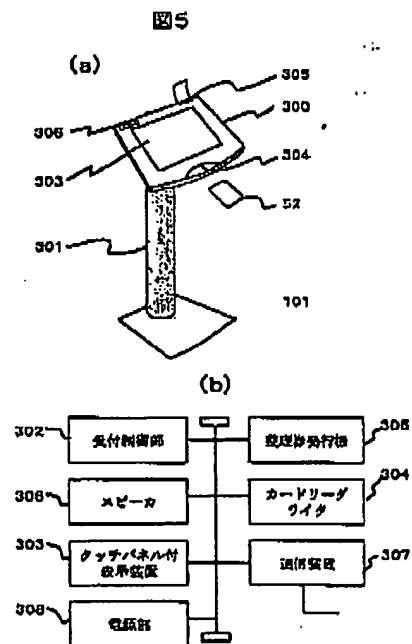
【図 1】



【図 3】



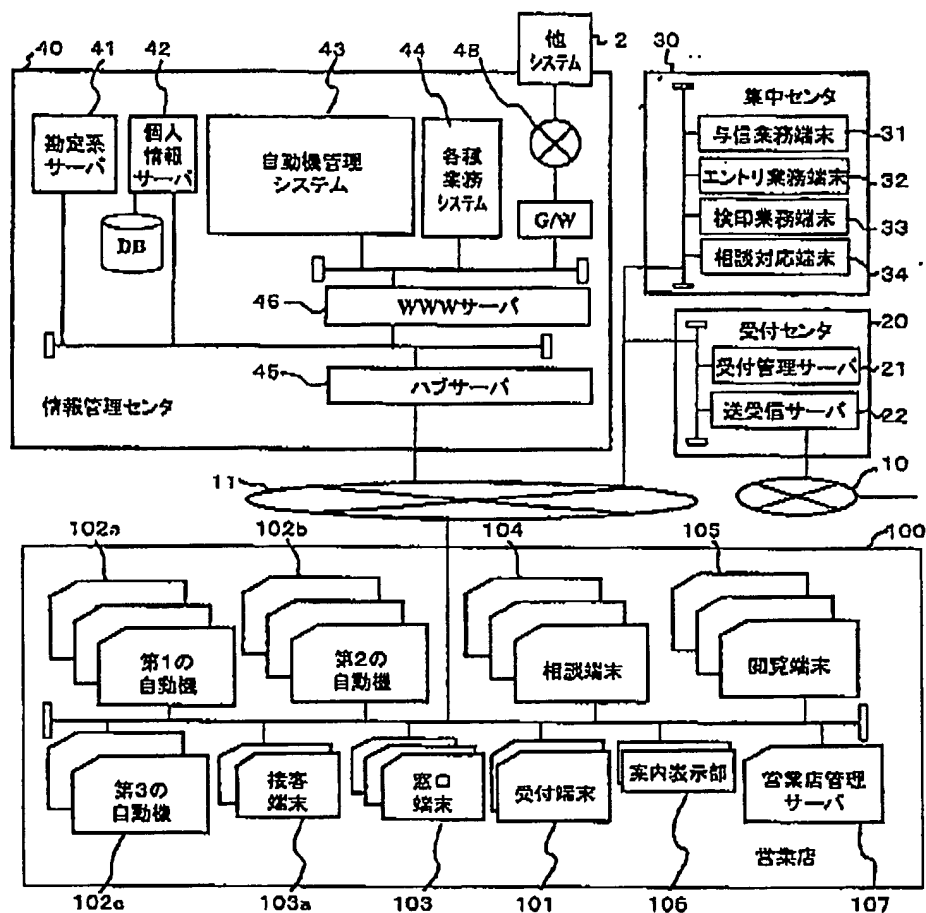
【図 5】





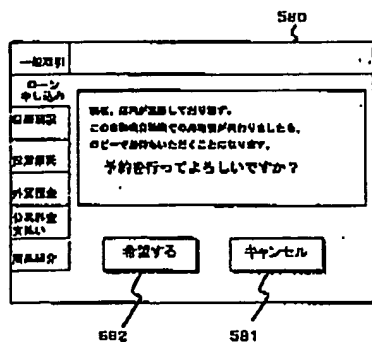
【図2】

図2

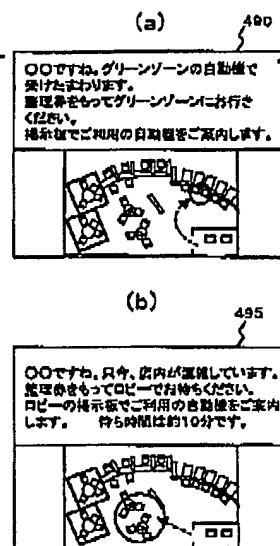


【図18】

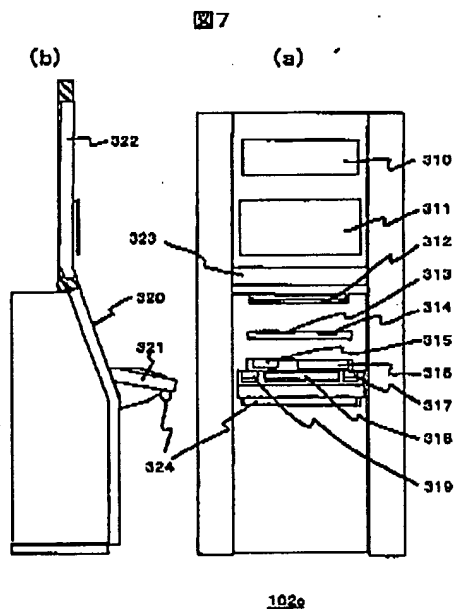
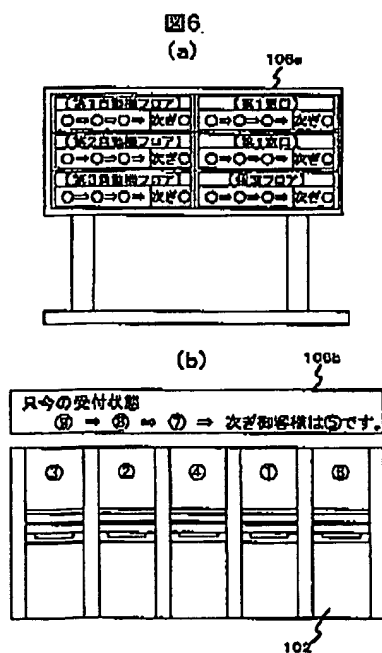
図18



【图 13】

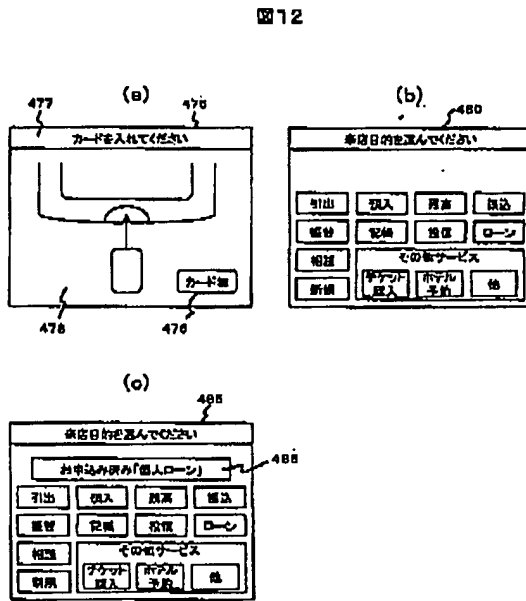


【图 7】

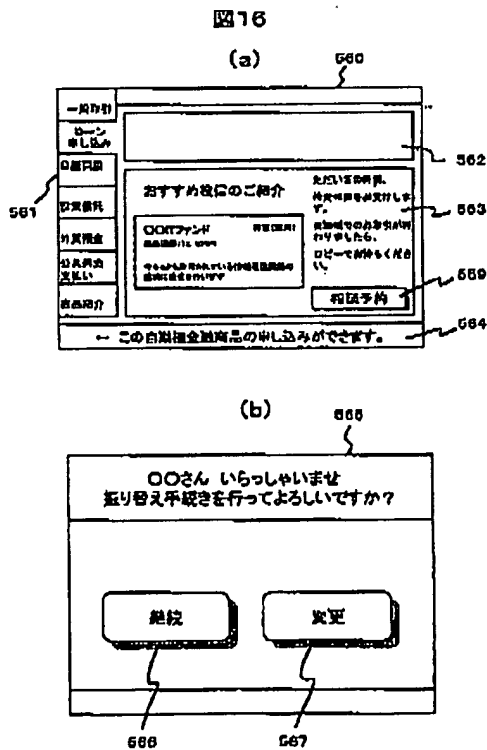




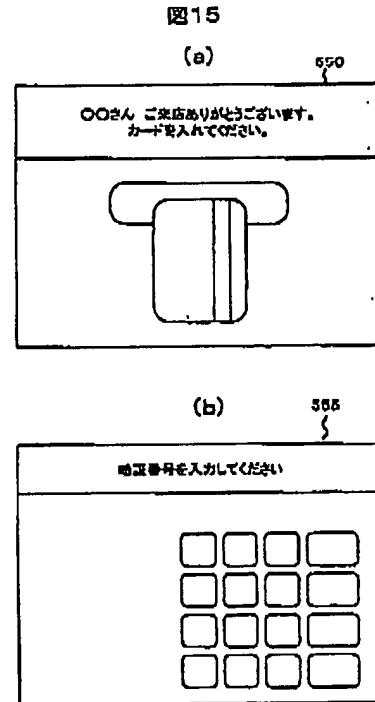
【図12】



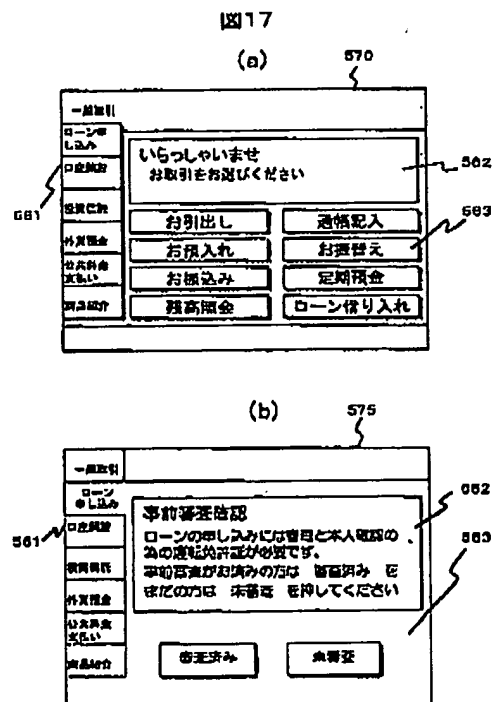
【図16】



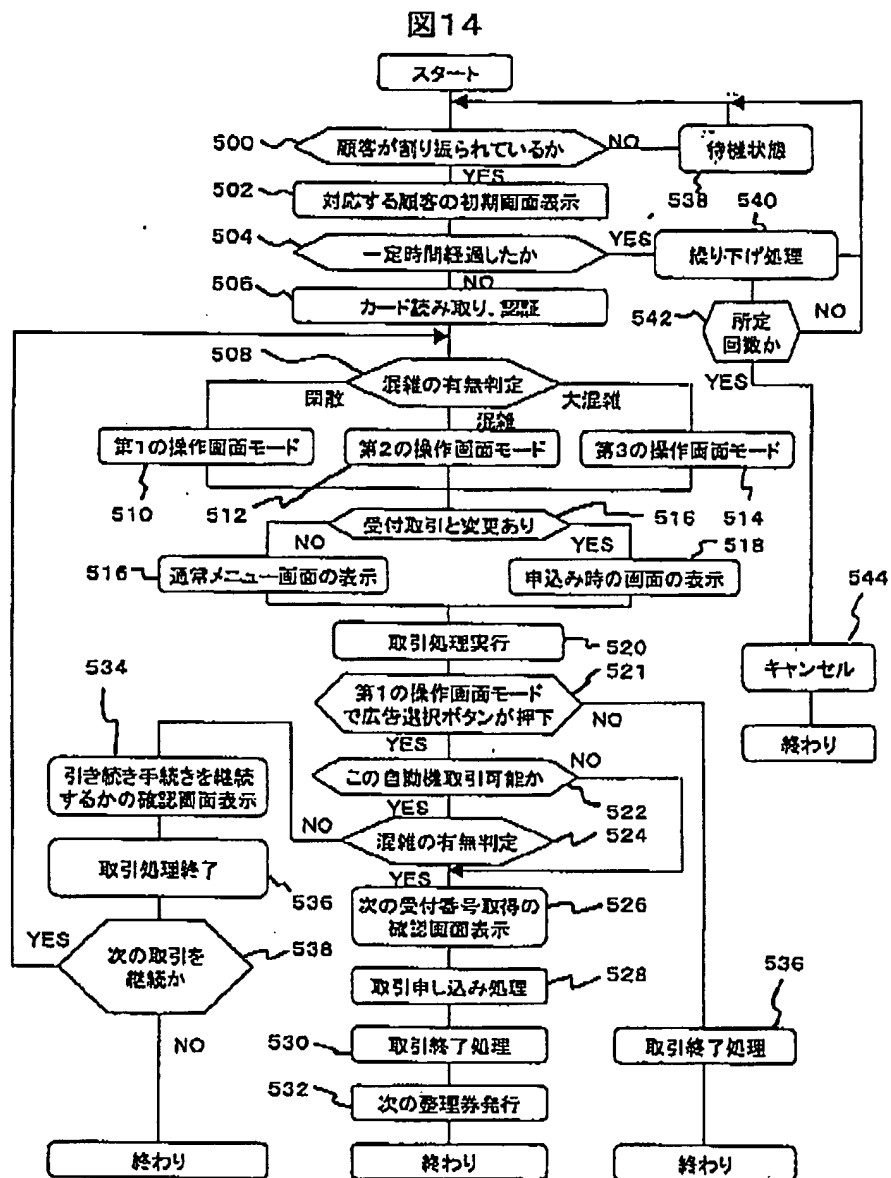
【図15】



【図17】



【図14】



【図19】

図19

(a) 505

〇〇銀行  
モバイルキャッシング

ローン申し込み

開始 506

(b) 510

ローン申し込み  
お客様情報登録(1/4)

氏名: 511

メールアドレス: 512

メールアドレス(確認用): 513

次へ 501

(c) 515

ローン申し込み  
お客様情報登録(2/4)

店番: 516

科目: 517

口座番号: 518

次へ 501

(d) 520

ローン申し込み  
お客様情報登録(3/4)

目的: 521

目的先: 522

次へ 501

【図21】

図21

(a) 555

〇〇さん いちっしやいませ  
振り替え手続きを行ってよろしいですか?

継続 566

変更 567

(b)

561

事前審査確認

ローンの申し込みには審査と本人確認の  
為の審査が必要ですが、  
事前審査が済みの方は 審査済み を  
まだの方は 未審査 を押してください

審査済み 562

未審査 563

576 577

【図20】

図20

(a) 525

ローン申し込み  
お客様情報登録(4/4)

年収: 300万円未満 526

他社借り入れ額: 万円 527

次へ 501

(b) 530

ローン申し込み  
お客様情報登録(5/4)

年齢: 〇〇歳  
メールアドレス: .....  
住所: 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇  
勤務先: .....  
電話: .....  
年収: .....  
他社借り入れ額: .....  
531 532

(c) 535

ローン申し込み

申し込み完了しました。

与信の結果は登録したメールアドレスに送付いたします。

(d) 540

ローン申し込み 与信結果

〇〇 〇〇様  
実行No.: 123456

与信結果: OK

お客様の借入れ限度額は  
.....円です。

本借入電話を打てる〇〇銀行ATM  
へお持ち下さい。

【図22】

図22

(a) 560

562

一括取引

ローン申し込み

携帯電話通信

携帯電話を近づけてください

取消 561

送信 562

563

(b)

565

一括取引

ローン申し込み

携帯電話通信

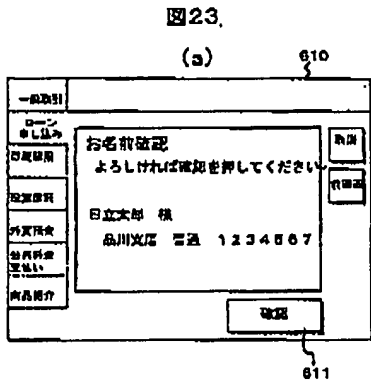
携帯電話を認識しました

取消 561

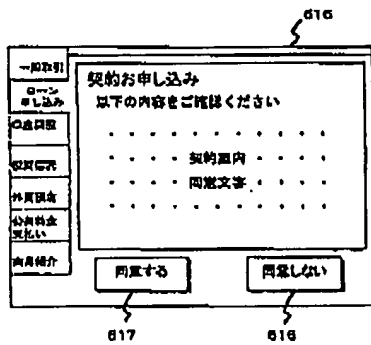
送信 562

563

【図23】

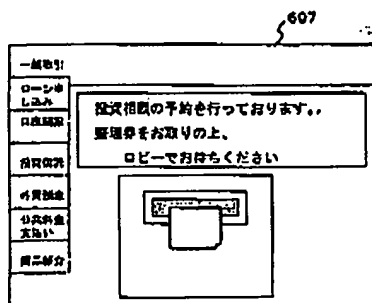


(b)

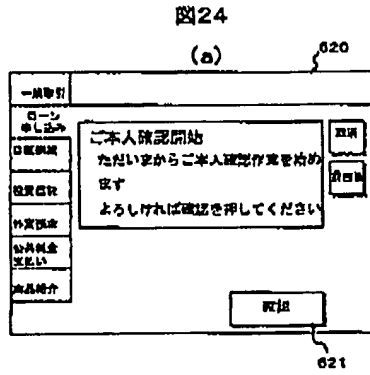


【図32】

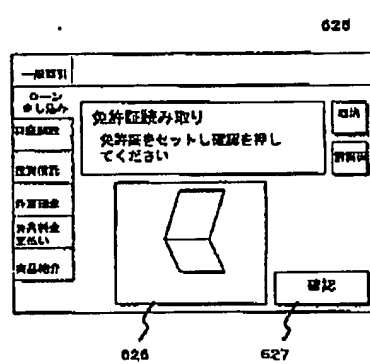
図32



【図24】



(b)



【図34】

図34

